

**RAPPORT
FINAL**

Sondage d'entreprise annuel
de l'ARC :
Étude de référence – 2005

Rapport établi pour la :
Direction générale des affaires publiques
Agence du revenu du Canada

Octobre 2005



ENVIRONICS
RESEARCH GROUP

336, rue MacLaren
Ottawa (Ontario) K2P 0M6

SOMMAIRE

Un nouveau sondage annuel a été conduit en 2005, à partir d'un questionnaire remanié et axé sur des questions concernant l'ensemble de l'Agence du revenu du Canada (ARC). Ce sondage, conçu et mené par le groupe de recherche Environics servira de nouvelle base de référence pour évaluer le rendement de l'Agence. Les résultats du sondage sont fondés sur des entretiens téléphoniques menés, en juin et en juillet 2005, auprès de 4 000 Canadiens. L'échantillon est stratifié afin d'obtenir des résultats probants dans chacune des dix provinces.

Les résultats révèlent que l'ARC jouit d'une image généralement positive auprès du public canadien, tant d'un point de vue général qu'en rapport avec les valeurs qui, semble-t-il, régissent ses activités et les services qu'elle fournit aux contribuables. Les Canadiens ont une opinion clairement plus positive du rendement global de l'ARC (37 % d'opinions positives comparativement à 13 % d'opinions négatives), que du rendement global du gouvernement du Canada (18% d'opinions positives comparativement à 42% d'opinions négatives).

Les attitudes négatives d'une minorité de Canadiens sont davantage susceptibles de dépendre d'opinions générales au sujet de l'Agence que de problèmes liés aux services fournis. En outre, un certain nombre de contribuables critiquent l'ARC parce qu'ils sont généralement insatisfaits du rendement du gouvernement fédéral dans son ensemble, ou qu'ils ont des opinions erronées sur le mandat de l'Agence (ils se plaignent, par exemple, des niveaux d'imposition ou des décisions prises en matière de dépenses).

Les cotes attribuées au rendement global de l'ARC sont tributaires de nombreux facteurs, mais principalement de la mesure dans laquelle les Canadiens considèrent que l'Agence respecte ses valeurs organisationnelles, surtout pour ce qui est d'exécuter ses activités de manière efficace. Un service rapide et le traitement confidentiel des renseignements relatifs aux contribuables sont aussi des facteurs importants pour ceux qui ont

eu des contacts directs avec l'ARC au cours de l'année écoulée.

La production des déclarations de revenus pour l'année d'imposition 2004 n'a pas causé de surprise à la plupart des contribuables, et 82 % ont dit que leur cotisation finale correspondait à ce à quoi ils s'attendaient. Près de trois contribuables sur dix sont entrés directement en contact avec l'Agence au cours des douze mois précédents pour obtenir des renseignements ou pour recevoir un service, surtout en rapport avec leur impôt sur le revenu personnel. Pour ce qui est du service fourni, l'expérience s'est avérée positive dans la plupart des cas : 82 % ont dit qu'ils avaient obtenu ce dont ils avaient besoin à ce moment-là.

De façon générale, les Canadiens voient d'un bon oeil l'éventail d'options dont ils disposent pour entrer en contact avec l'ARC afin d'obtenir des renseignements : les deux tiers ont dit qu'il y a un bon équilibre entre les méthodes électroniques et les méthodes traditionnelles, et la plupart des autres ont dit que l'on met trop l'accent sur les méthodes électroniques; ce dernier groupe était représenté principalement par les résidents de l'Est du Canada et les personnes dont la situation socioéconomique était faible.

La plupart des Canadiens croient que la fraude fiscale est aujourd'hui un problème, et le tiers des répondants considèrent que ce problème est grave. Les répondants s'entendent de façon générale pour dire que ce genre de fraude est socialement inacceptable mais, en même temps, la plupart croient que les gens, s'ils en ont l'occasion, frauderont le fisc. Le public est plus susceptible que non de croire que les fraudeurs se feront prendre, mais la plupart disent que l'ARC n'a aucune façon de prendre connaissance de revenus reçus en argent comptant. Une pluralité (41 %) des répondants croient que l'Agence consacre ce qu'il faut d'efforts pour assurer le respect des obligations fiscales, mais plus du tiers (36 %) disent que cette dernière n'en fait pas assez.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	7
RÉSULTATS CLÉS	9
NOTORIÉTÉ ET CONNAISSANCE DE L'ARC.....	14
OPINION GÉNÉRALE DE L'ARC.....	18
EXPÉRIENCE DES CONTRIBUABLES EN RAPPORT AVEC LA PRODUCTION DE LEUR DÉCLARATION DE REVENUS DE 2004	26
RAPPORTS DIRECTS ET COMMUNICATIONS AVEC L'ARC	32
RESPECT DES OBLIGATIONS FISCALES ET FRAUDE FISCALE.....	40
MÉTHODES PRÉFÉRÉES POUR OBTENIR DES RENSEIGNEMENTS ET PAYER LES MONTANTS DUS.....	47
FACTEURS DU RENDEMENT GLOBAL	51
MÉTHODOLOGIE DU SONDAGE	54
ANNEXE : QUESTIONNAIRE	

INTRODUCTION

Contexte. L'Agence du revenu du Canada (ARC) a pour responsabilité d'appliquer les lois fiscales pour le compte du gouvernement du Canada (et celui de la plupart des provinces et des territoires), ainsi que d'exécuter, dans le cadre du régime fiscal, un certain nombre de programmes d'encouragement et de prestations de nature sociale et économique.

En s'acquittant de ce mandat, l'Agence mène régulièrement des recherches et d'autres initiatives de manière à évaluer l'expérience que vivent les contribuables de même que leurs priorités en rapport avec son éventail de services et de programmes. Depuis 2000, l'ARC procède à un sondage annuel à l'échelle nationale, auprès d'échantillons représentatifs de Canadiens, en vue d'évaluer les attitudes de ces derniers à l'égard de l'Agence et de programmes particuliers. Ce travail de recherche vise à mieux saisir le contexte de l'opinion publique dans lequel les programmes et les services de l'Agence sont conçus et mis en œuvre.

En 2005, l'ARC a remanié le sondage annuel afin de mettre l'accent sur des questions applicables à l'ensemble de l'organisation. L'Agence a retenu les services du groupe de recherche Environics pour l'aider à effectuer ce remaniement, et ce, en recourant à des méthodes de recherche à la fois qualitatives et quantitatives. L'édition 2005 du sondage annuel est conçue pour servir de nouvelle base de référence en vue d'évaluer le rendement de l'Agence au cours des cinq prochaines années (période de 2005 à 2009).

Innovations pour 2005. Plusieurs innovations importantes ont été introduites dans l'édition 2005 du sondage annuel de l'ARC, de façon à améliorer à la fois la conception et l'analyse de la recherche :

- Un travail intensif de développement a été accompli au cours des six premiers mois de l'année 2005 en vue de remanier le questionnaire « à partir de

zéro » en se fondant sur des principes de recherche de pointe et l'expérience acquise. Ce travail a consisté à mener des recherches qualitatives (groupes de consultation) afin de saisir les questions et le langage à utiliser selon le point de vue du contribuable, à faire concevoir le questionnaire par l'un des grands spécialistes des sondages au Canada, ainsi qu'à tenir trois séries distinctes d'essais préliminaires « en direct » auprès de contribuables.

- Les données recueillies dans le cadre de l'étude de référence de 2005 ont été soumises à une « analyse de facteurs ». Ce travail consiste à appliquer une technique statistique multidimensionnelle qui met au jour les facteurs clés qui influencent ou prédisent d'importantes mesures des opinions qu'ont les contribuables sur l'ARC. Il s'agit là d'une étape importante, qui va au-delà de la simple analyse corrélationnelle, et qui permet d'identifier des aspects que l'on pourrait cibler en vue de l'établissement ultérieur de communications ou de programmes.

En mettant l'accent sur des questions applicables à l'ensemble de l'organisation, le nouveau sondage est conçu pour mieux comprendre ce que les Canadiens pensent de l'ARC, et cela inclut des mesures de l'« humeur du public », qui permettent de cerner le contexte général dans lequel se forment les opinions et les attitudes à propos de l'Agence. La majeure partie du contenu du sondage sera répétée d'une année à l'autre afin de pouvoir suivre de façon permanente les mesures clés. Le sondage comporte aussi une section composée de questions « dynamiques » qui, chaque année, seront modifiées au gré des besoins, de manière à aborder les questions ou les priorités de courte durée. Les questions dynamiques du sondage de cette année portent sur les méthodes auxquelles préfèrent recourir les contribuables pour obtenir des renseignements de l'ARC et acquitter les montants d'impôt ou de taxes qu'ils doivent.

Étude de référence de 2005. L'étude de référence de 2005 a consisté en une série d'entrevues téléphoniques avec un échantillon représentatif de 4 000 Canadiens (âgés de 18 ans ou plus) qu'Environics a menée entre le 16 juin et le 7 juillet 2005.¹ Cet échantillon a été stratifié de manière à représenter convenablement chacune des dix provinces du pays, de même que par cohortes de sexe et d'âge. Un échantillon national de cette taille donnera des résultats avec une marge d'erreur de plus ou moins 1,5 %, dans 19 échantillons sur 20 (pour ce qui est des sous-groupes de la population, la marge d'erreur sera supérieure). Une description plus détaillée de la méthodologie utilisée pour réaliser cette étude est présentée à la fin du présent rapport, de même qu'un exemplaire du questionnaire (annexe A).

Résumé du rapport. Le présent rapport commence par un sommaire d'une page (voir la section précédente), suivi d'une courte section de résultats clés, où sont présentés les faits saillants du sondage de 2005. Vient ensuite une analyse détaillée des données du sondage, qui portent sur toutes les questions qui englobent les résultats relevés à l'échelon national ainsi que les sous-groupes applicables, lesquels sont définis par leur emplacement (p. ex. : province ou taille de la collectivité), leurs données démographiques (âge, revenu du ménage), leurs rapports avec l'ARC (méthode de production des déclarations, contact récent en vue d'obtenir des services) et leur orientation générale (attitude à l'égard du paiement d'impôt et de taxes). On trouvera sous chaque graphique et tableau la question utilisée ainsi que la taille de l'échantillon dans les cas où la question n'aurait pas été posée à tous les répondants. À moins d'indication contraire, tous les résultats sont exprimés en pourcentages.

1 L'étude porte sur les Canadiens à titre de contribuables particuliers, et non d'entreprises. Cependant, il est possible que certains des particuliers sondés soient aussi propriétaires uniques, propriétaires d'entreprise ou travailleurs autonomes, et qu'ils aient produit une déclaration T1 à titre de particulier.

RÉSULTATS CLÉS

Le sondage d'entreprise annuel de 2005 révèle que l'Agence du revenu du Canada (ARC) jouit d'une image généralement positive auprès du public canadien, tant de façon générale qu'en rapport avec les valeurs qui régissent ses activités et les services qu'elle fournit aux contribuables. Il y a plus de chances que les attitudes négatives soient fondées sur des opinions générales au sujet de l'Agence, le gouvernement fédéral et les taxes et impôts en général, et peu de répondants ont relevé des problèmes liés à la prestation des services.

Les points suivants résument les résultats clés de la recherche :

Notoriété et connaissance de l'ARC

- Une forte majorité de Canadiens (72 %) connaissent maintenant l'Agence par son nom, car ils sont capables de le reconnaître lorsqu'on le leur demande expressément. Cependant, le nom « Agence du revenu du Canada » n'est pas encore assez bien connu pour que la plupart des gens l'associent clairement à l'Agence ou à sa fonction sans qu'on le leur demande : seul un répondant sur dix (9 %) peut identifier correctement ce nom sans aide, tandis qu'un autre groupe de 63 % le reconnaissent si on le leur mentionne. L'Agence continue d'être nettement mieux connue sous son nom historique : Revenu Canada.
- Il est largement reconnu que l'ARC est chargée de la perception d'impôts et de taxes (83 % peuvent le dire sans aide). Par contraste, rares sont ceux qui semblent connaître les autres responsabilités de l'Agence, comme la TPS/TVH et la Prestation fiscale canadienne pour enfants. Une minorité notable (13 %) croit à tort que l'ARC intervient aussi d'une certaine façon dans la détermination des priorités fédérales en matière de dépenses.

Opinion générale de l'ARC

- Les Canadiens sont nettement plus positifs (37 %) que négatifs (13 %) dans leur évaluation globale du rendement de l'ARC, ce qui contraste avec leurs opinions générales au sujet du gouvernement fédéral (18% d'opinions positives comparativement à 42% d'opinions négatives). Mais cette évaluation ne constitue nullement un appui sans réserve, car une pluralité (44 %) juge que le rendement de l'Agence est « acceptable ».
- L'évaluation que fait le public du rendement global repose principalement sur les opinions générales au sujet de l'Agence et de son rôle, plutôt que sur des fonctions précises ou sur des expériences que les répondants ont eux-mêmes vécues. Ceux d'entre eux qui ont accordé une cote positive à cet aspect sont plus enclins à dire que l'Agence fait du bon travail ou un travail efficace, ou alors c'est parce qu'ils n'ont eu aucun problème. La minorité de ceux qui sont négatifs ont plus de chances de se plaindre des niveaux d'imposition ou de la politique fiscale en général, et rares sont ceux qui font état d'expériences négatives précises avec l'Agence (2 % des personnes sondées).
- Une majorité de Canadiens sont d'accord pour dire que l'ARC se conforme à chacune des valeurs établies qui sont mentionnées. Le public est plus susceptible de dire que l'Agence traite les renseignements des contribuables de façon entièrement confidentielle (83 %), et la plupart des répondants conviennent aussi que les membres de son personnel agissent de façon professionnelle (79 %) et que l'ARC est honnête (79 %), respectueuse (77 %), équitable (70 %) et efficace (70 %) dans ses activités. Cependant, les Canadiens sont moins sûrs de la mesure dans laquelle l'Agence est sensible aux besoins des contribuables qui sont confrontés à des circonstances difficiles.

et inhabituelles, comme le décès d'un conjoint (59 %).

- Les opinions relatives au rendement global sont influencées par la qualité du service dont bénéficient les contribuables lorsqu'ils entrent en contact avec l'ARC pour obtenir des renseignements ou pour recevoir un service. On relève des cotes positives nettement plus évidentes chez ceux qui ont eu un service positif (50 %) que chez ceux dont l'expérience a été partagée (32 %) ou négative (23 %). En même temps, cependant, les cotes de rendement ne sont pas liées aux opinions relatives au degré d'efforts que l'ARC consacre à la fraude fiscale, ou à la probabilité que les fraudeurs se fassent prendre.
- Une analyse plus approfondie des données révèle les « facteurs clés » qui influencent l'évaluation globale du public à l'égard du rendement de l'ARC. Les Canadiens sont plus susceptibles d'avoir une opinion positive s'ils sont d'accord pour dire que l'Agence exécute ses activités en fonction de ses valeurs de base, surtout pour ce qui est d'agir de manière efficace. Ils sont également plus aptes à donner une note positive à l'ARC s'ils ont une opinion moins négative du gouvernement fédéral et du niveau d'imposition actuel, s'ils sont allophones (leur langue première n'est ni l'anglais ni le français) et/ou s'ils vivent dans une grande collectivité. Pour ceux qui contactent directement l'ARC pour obtenir des services ou des renseignements, le temps qu'il faut pour obtenir le service en question et la confiance qu'ils ont que les renseignements seront traités de façon confidentielle constituent aussi d'importants facteurs qui influencent les opinions générales à l'égard de l'Agence.

Expérience des contribuables en rapport avec la production de leur déclaration de revenus de 2004

- Les deux tiers (68 %) des contribuables ont rempli leur déclaration de revenus de 2004 avec l'aide de quelqu'un d'autre, surtout un spécialiste en déclarations de revenus ou un service connexe (70 % de ce groupe), ou bien un ami ou un membre de la famille (27 %). La plupart ont produit leur déclaration par voie électronique (47 %) ou par la poste (40 %); ce dernier groupe inclut fort probablement les contribuables jeunes, ceux qui ont suivi des études collégiales ou universitaires, et ceux qui ont obtenu de l'aide pour remplir leur déclaration.

- La plupart des contribuables ont une réaction affective positive après avoir produit leur déclaration de 2004, une réaction décrite comme un sentiment de « soulagement » (40 %) ou d'« indifférence » (30 %). Le quart des contribuables ont une réaction affective négative, qualifiée le mieux de « frustration » (13 %), de « colère » (6 %) ou d'« anxiété » (5 %). Ce groupe ne tranche pas sur les autres, en ce sens qu'il ne présente pas de caractéristiques clairement identifiables, et son expérience négative semble n'avoir qu'un effet minime sur les opinions générales à l'égard de l'ARC.
- La plupart (82 %) des contribuables qui avaient reçu leur avis de cotisation final (au moment du sondage) ont jugé que cet avis correspondait assez bien à ce à quoi ils s'attendaient (c'est-à-dire qu'ils n'ont pas eu de surprise). Ce résultat était également vraisemblable, selon que les contribuables avaient reçu de l'aide pour remplir leur déclaration ou qu'ils l'avaient fait entièrement par eux-mêmes.

Rapports directs et communications avec l'ARC

- Plus d'un Canadien sur quatre (28 %) a contacté l'ARC au cours de l'année écoulée en vue d'obtenir des renseignements ou de recevoir un service, et la moitié de ce groupe l'a fait au cours des trois derniers mois. Dans la plupart des cas (62 %), ces contacts avaient trait à l'impôt sur le revenu des particuliers. C'est chez les Canadiens qui avaient rempli leur propre déclaration, ceux qui avaient produit leur déclaration par une méthode autre que le courrier électronique ou la poste, et ceux qui avaient constaté que leur cotisation était différente de ce à quoi ils s'attendaient que les niveaux de contact ont été les plus élevés.
- Les Canadiens qui sont entrés en contact avec l'ARC au cours de l'année écoulée sont ceux qui ont l'opinion la plus positive au sujet du service qu'ils ont reçu lors de leur contact le plus récent avec l'Agence. Six répondants sur dix étaient satisfaits du service qu'ils avaient reçu dans l'ensemble (62 % contre 18 % d'insatisfaits), de même que du temps qu'il avait fallu pour recevoir le service en question (59 % contre 23 % d'insatisfaits). La majorité de ces contribuables étaient aussi très satisfaits du service reçu, relativement au fait d'être traités

équitablement (63 % étaient tout à fait d'accord) et d'être servis par du personnel bien renseigné et compétent (51 %). Ce groupe était moins enclin à être tout à fait d'accord pour dire qu'ils n'avaient pas eu de difficulté à entrer en communication avec l'ARC (44 %) ou que le personnel avait fourni un effort supplémentaire pour leur procurer ce dont ils avaient besoin (37 %).

- Un moyen important de répondre aux attentes des contribuables en matière de service est de leur fournir en fin de compte ce dont ils ont besoin. Parmi les personnes qui sont entrées en contact avec l'ARC au cours de l'année écoulée, huit sur dix (82 %) disent que le contact le plus récent qu'ils ont eu pour obtenir un service leur a permis d'obtenir ce dont ils avaient besoin. C'est principalement ceux qui n'ont pas fini par obtenir ce dont ils avaient besoin de l'Agence à cette occasion-là qui ont exprimé leur insatisfaction générale à l'égard de ce contact.
- En ce qui concerne les services que fournit l'ARC, autres qu'un contact récent et précis, la plupart des Canadiens sont d'accord pour dire que l'Agence fournit ses services dans les deux langues officielles (97 %), traite les contribuables comme étant honnêtes jusqu'à preuve du contraire (85 %) et fournit des renseignements exacts (81 %). Un nombre moindre (67 %) conviennent que les renseignements de l'ARC sont « faciles à comprendre » et seuls 26 % sont tout à fait d'accord avec cette opinion, contre 31 % qui ne le sont pas.
- Le niveau de service à la clientèle que fournit l'ARC est généralement perçu comme étant d'une qualité similaire à celui que fournissent des institutions comparables. Parmi la minorité des répondants qui font une distinction entre les deux, l'ARC tend à être perçue comme faisant mieux que d'autres ministères fédéraux, mais pire que les institutions financières (comme les banques) avec lesquelles les contribuables font affaire.

Respect des obligations fiscales et fraude fiscale

- La plupart (72 %) des Canadiens croient que la fraude fiscale est aujourd'hui un problème au Canada, mais le tiers seulement (35 %) considèrent que ce problème est majeur. Quatre Canadiens sur dix

(39 %) croient que le problème s'est accru au cours des dernières années, et ce groupe est formé principalement de ceux qui considèrent que le problème est grave.

- Le public convient de façon générale que la fraude fiscale est un comportement socialement inacceptable. Plus de huit répondants sur dix (84 %) sont d'accord pour dire que la fraude fiscale a pour conséquence de réduire l'argent disponible pour des services publics importants comme la santé et l'éducation (57 % sont tout à fait d'accord), et sept Canadiens sur dix (69 %) ne sont pas d'accord pour dire qu'il est acceptable de ne pas déclarer un revenu reçu en argent comptant. En même temps, sept Canadiens sur dix (68 %) croient que la plupart des gens, s'ils en avaient l'occasion, frauderaient le fisc.
- Une forte majorité de Canadiens considèrent que le fait de ne pas déclarer les revenus gagnés en travaillant « au noir » la fin de semaine est de la fraude fiscale, et 53 % qualifient cette pratique de fraude fiscale grave. La propension à considérer que cette activité est « grave » augmente de pair avec le montant de revenu non déclaré.
- Les deux tiers des répondants croient que les Canadiens paient actuellement beaucoup trop d'impôt (38 %) ou un peu trop d'impôt (27 %). Les personnes qui sont de cet avis sont un peu plus susceptibles de minimiser la gravité et le caractère inacceptable de la fraude fiscale.
- Les Canadiens ont plus de chances qu'autrement de ne pas croire que les fraudeurs se feront prendre, mais relativement peu d'entre eux (16 %) sont confiants que c'est le cas. Pour ce qui est de savoir si l'ARC investit suffisamment de ressources dans le respect des obligations fiscales, les opinions du public sont partagées : une pluralité (41 %) trouve que l'ARC en fait juste assez, mais la majeure partie des autres (36 %) croient que l'Agence n'en fait pas assez. Les opinions sur ces questions sont liées aux perceptions concernant la gravité du problème et la probabilité que les tricheurs se feront prendre, mais ces données ne permettent pas de déterminer laquelle de ces opinions influence peut-être les autres.

- Les Canadiens n'ont pas particulièrement confiance en la capacité du gouvernement à déceler les revenus en argent comptant qui ne sont pas déclarés. Près des deux tiers des répondants sont tout à fait d'accord (29 %) ou plutôt d'accord (35 %) pour dire que l'ARC n'a aucune façon de prendre connaissance d'un revenu reçu en argent comptant si ce dernier n'est pas indiqué dans une déclaration de revenus.

Méthodes préférées pour obtenir des renseignements et payer les montants dus

- Les Canadiens sont généralement positifs au sujet de la gamme d'options dont ils disposent pour entrer en contact avec l'ARC en vue d'obtenir des renseignements. Les deux tiers (67 %) croient qu'il y a un juste équilibre entre les méthodes électroniques (p. ex. : Internet, courriel) et les méthodes traditionnelles (par la poste, par téléphone, en personne) pour communiquer avec l'Agence. Un Canadien sur cinq (18 %) dit que l'on met trop l'accent sur les méthodes électroniques, tandis que 5 % seulement pensent que cela s'applique aux méthodes traditionnelles. Il y a plus de chances que ceux qui disent que l'on met trop l'accent sur les contacts électroniques vivent dans l'Est du Canada et aient des niveaux d'instruction et de revenu plus faibles.
- Les contribuables préféreraient surtout obtenir des renseignements fiscaux généraux par la poste (43 %) ou par le site Web de l'ARC (30 %), comparative-ment à par téléphone (14 %), lors d'une visite à un bureau de l'ARC (9 %) ou par télécopieur (2 %).² Lorsque l'on offre aux répondants un second choix, c'est le téléphone qui vient au premier rang. L'envoi par la poste est le choix le plus fréquent chez les personnes âgées, moins instruites et vivant en milieu rural, tandis que l'accès électronique est l'option que choisissent davantage les Canadiens jeunes, urbains et à revenu élevé, de même que les allophones.
- Lorsqu'il est question de payer un montant d'impôt qui est dû, la poste (41 %) constitue là encore la méthode préférée, mais la moitié des contribuables préféreraient procéder par l'entremise de leur

institution financière, soit par voie électronique (téléphone, Internet) (26 %), soit en se rendant en personne à une succursale (25 %). Rares (6 %) sont ceux qui choisissent de le faire en se rendant à un bureau des services fiscaux de l'ARC.

Différences relevées selon les segments de contribuables

Au niveau général, ces résultats clés s'appliquent aux Canadiens du pays tout entier, en fonction des caractéristiques provinciales et démographiques. Bien que l'on note quelques variations importantes, les principales conclusions sont valables pour tous les segments identifiables de la population. Les points suivants font ressortir un certain nombre de différences notables (lesquelles sont plus une question de degré qu'un point de vue nettement différent) :

- Parmi toutes les provinces, le Québec est celle qui se détache le plus au point de vue des opinions générales à l'égard de l'ARC et de ses services. Les Québécois sont plutôt moins susceptibles que les autres d'avoir une impression positive au sujet de l'Agence, tout en étant de ceux qui ont le moins de chances d'avoir initié un contact direct pour obtenir des renseignements ou des services. Les résidents de cette province se préoccupent beaucoup de la fraude fiscale, mais aussi du fait que les impôts sont trop élevés. Ils tendent à se fier aux formes traditionnelles de contact avec l'ARC, et sont moins susceptibles d'être satisfaits de l'équilibre entre les méthodes électroniques et les méthodes traditionnelles.
- Par contraste, les résidents des quatre provinces de l'Atlantique tendent à être les plus positifs quant à leur opinion au sujet de l'ARC. Eux aussi se fient aux méthodes traditionnelles de contact (dont le téléphone et les visites en personne), mais – à l'exception des Néo-Brunswickois – ils considèrent d'un œil positif le niveau de service qu'ils ont reçu de l'Agence. Les Canadiens de l'Ouest sont moins positifs que la moyenne dans leur opinion générale à l'égard de l'ARC, et ont aussi plus de chances que d'autres de croire à tort que l'Agence intervient dans

² La question du sondage a été formulée dans le contexte d'un exemple portant sur l'obtention de formulaires. Il est possible que les préférences varient quelque peu s'il est question d'autres types de renseignements que les contribuables pourraient vouloir obtenir de l'ARC.

les décisions que prend le gouvernement fédéral en matière de dépenses. Les habitants de l'Ouest sont moins susceptibles de considérer que la fraude fiscale est un problème majeur, et il y a plus de chances qu'ils produisent leur déclaration par voie électronique.

- Pour bien des sujets abordés dans le sondage, la langue semble être un facteur qui influence les opinions. À l'instar des Québécois, les francophones ont une attitude un peu moins positive à l'égard de l'ARC et des services fiscaux, et cette tendance se manifeste aussi jusqu'à un certain point au Nouveau-Brunswick (où vivent la plupart des francophones non québécois). Parmi les trois grands groupes linguistiques, les allophones (ceux dont la langue première n'est ni l'anglais ni le français) sont clairement ceux qui ont les opinions les plus positives à l'égard de l'Agence. En même temps, ce groupe est celui qui est le moins satisfait de l'équilibre actuel entre les méthodes possibles pour entrer en contact avec l'ARC, et il privilégie clairement les solutions électroniques.
- On pourrait s'attendre à ce que la situation socioéconomique joue un rôle significatif dans les opinions que se fait le public au sujet du régime fiscal du pays. Mais il s'est avéré qu'il s'agit là d'un facteur minime pour ce qui est des questions abordées dans le présent sondage. Les contribuables les plus in-

struits (p. ex. les universitaires) tendent à avoir une attitude un peu plus positive au sujet de l'ARC et à être satisfaits de l'équilibre entre les méthodes possibles pour entrer en contact avec l'ARC. Il y a aussi plus de chances qu'ils aient rempli eux-mêmes leur déclaration de revenus pour 2004. Les répondants moins instruits sont moins susceptibles d'être entrés en contact avec l'Agence et dépendent dans une plus large mesure des moyens de contact traditionnels. Il convient de noter que le revenu du ménage ne semble pas être lié de près à l'un quelconque des sujets abordés, sauf dans le cas des contribuables à revenus supérieurs, qui sont ceux qui, pour leur déclaration de 2004, ont recouru le plus à la voie électronique.

- Enfin, les opinions varient modérément selon la cohorte d'âge au sujet de certaines des questions abordées dans le sondage. Le groupe des plus jeunes (18 à 29 ans) est celui qui a l'attitude la plus positive à l'égard de l'ARC en général, mais il est aussi celui qui a le moins de chances d'avoir contacté directement l'Agence. Les membres de ce groupe tendent aussi à être ceux qui se préoccupent le plus de la fraude fiscale. Les contribuables âgés sont surtout ceux qui se fient aux méthodes de contact traditionnelles, et sont plus enclins que les jeunes de penser que l'Agence est responsable des décisions prises en matière de dépenses.

NOTORIÉTÉ ET CONNAISSANCE DE L'ARC

Notoriété de l'ARC

Sept Canadiens sur dix reconnaissent le nom actuel de l'Agence, mais un seul sur dix peut l'identifier sans aide. L'Agence continue d'être mieux connue par son nom historique : Revenu Canada.

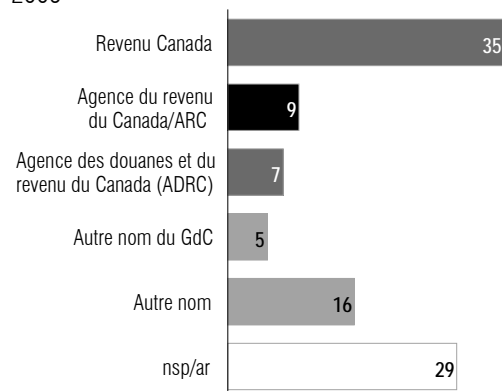
En 2004, l'Agence, qui portait le nom d'« Agence des douanes et du revenu du Canada », a changé de nom pour celui d'« Agence du revenu du Canada ». Selon les résultats du sondage de 2005, ce nouveau nom est maintenant reconnu par un grand nombre de Canadiens (72 % de la population), lorsqu'on le leur soumet directement (63 %), mais il n'est pas encore assez bien connu pour être celui qui est associé en premier lieu à l'Agence ou à sa fonction (9 %).

Notoriété sans aide. La « notoriété sans aide » est un indicateur utile de la mesure dans laquelle le public est capable de lier clairement le nom d'un organisme à son mandat (sans incitation), et ce, sans « reconnaissance assistée » (p. ex. inciter en donnant le nom), qui constitue une mesure de notoriété tout aussi importante.

Le sondage a d'abord mesuré la notoriété sans aide afin de déterminer la mesure dans laquelle le grand public peut lier correctement le nom de l'Agence à son mandat général. À la question d'identifier (sans incitation) le nom de l'organisation du gouvernement fédéral qui est responsable de percevoir l'impôt sur le revenu, un Canadien sur dix a été capable de répondre correctement soit l'« Agence du revenu du Canada » (8 %), soit l'« ARC » (1 %). Par comparaison, plus du tiers (35 %) des répondants mentionnent le nom antérieur et bien établi, soit « Revenu Canada », tandis qu'une proportion nettement inférieure répond « Agence des douanes et du revenu du Canada » ou « ADRC » (7 %).

Les autres réponses (aucune n'a été mentionnée par plus de 2 % de la population) englobent un large éventail

Notoriété sans aide du nom de l'Agence 2005



Q.2

À votre connaissance, ou d'après ce que vous avez entendu, quel est le nom de l'organisation au sein du gouvernement fédéral responsable de percevoir l'impôt sur le revenu ?

de noms existants (comme le ministère des Finances), de noms antérieurs (Douanes et Accise) ou de noms inventés (ministère du Trésor). Trois Canadiens sur dix (29 %) sont incapables de donner une réponse quelconque à cette question.

La notoriété sans aide de l'ARC varie légèrement au sein de la population, et surtout en fonction de la langue : la notoriété est deux fois plus élevée chez les francophones (14 %) que chez les anglophones et les allophones (7 %). Elle augmente de pair avec le niveau d'instruction et de revenu et est quelque peu supérieure chez les habitants des villes, les personnes âgées de moins de 60 ans et les personnes ayant rempli elles-mêmes leur déclaration de revenus pour 2004.

Dans l'ensemble du pays, l'aspect de la notoriété obtient les résultats les plus élevés au Québec (17 %) et au Nouveau-Brunswick (14 %), où vivent la plupart des francophones, et les plus faibles à Terre-Neuve-et-Labrador (5 %); les autres provinces se situent toutes dans la plage de 6 % à 10 %. Les personnes incapables de répondre à cette question sont plus susceptibles d'être des résidents du Québec ou du Nouveau-Brunswick, des allophones, des Canadiens âgés de moins de 30 ans et des personnes n'ayant jamais eu de contact direct avec l'Agence.

Reconnaissance avec aide et notoriété générale. Si la notoriété sans aide est un indicateur utile de la mesure dans laquelle le public est capable de lier clairement le nom d'un organisme à son mandat, la reconnaissance du nom a au moins autant d'importance (parce que, notamment, la plupart des contribuables particuliers ont une capacité limitée d'apprendre et de retenir le nom de la plupart des ministères et organismes gouvernementaux).

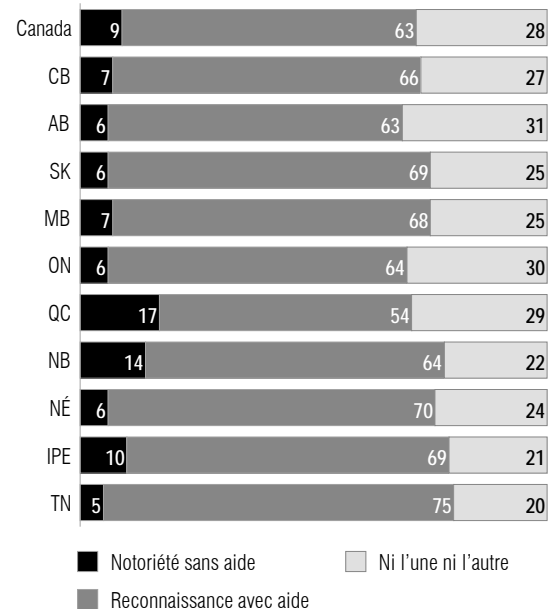
En ce qui concerne la reconnaissance du nom, l'Agence a fait d'importants progrès depuis le changement survenu en 2004. Parmi ceux qui n'ont pas identifié correctement l'ARC sans aide (91 % de la population), sept répondants sur dix (69 %) ont dit avoir entendu parler d'un organisme appelé « Agence du revenu du Canada » lorsqu'on leur a soumis expressément ce nom (soit 63 % de la population entière).

Cela signifie que sept Canadiens sur dix connaissent l'ARC par son nom, soit sans aide (9 %), soit quand ils entendent le nom (63 %). Ce chiffre combiné (la somme de la notoriété sans aide et de la reconnaissance avec aide) peut être qualifié de « notoriété générale », et il représente l'indicateur général le plus utile de la notoriété de l'Agence.

La notoriété générale est fort marquée dans tout le pays, mais surtout chez les habitants des quatre provinces de l'Atlantique, notamment Terre-Neuve-et-Labrador (80 %) et le Nouveau-Brunswick (78 %), mais les chiffres sont les plus faibles au Québec (71 %) et en Alberta (69 %). Parmi les strates démographiques, la question de la notoriété générale obtient les résultats les plus élevés chez les allophones (81 %), chez les Canadiens qui ne sont pas de souche et qui proviennent d'un pays autre que les États-Unis ou d'ailleurs que

Notoriété générale de l'Agence

Par province 2005



Q.2

À votre connaissance, ou d'après ce que vous avez entendu, quel est le nom de l'organisation au sein du gouvernement fédéral responsable de percevoir l'impôt sur le revenu ?

Q.3

Avez-vous déjà entendu parler d'une organisation qui s'appelle l'« Agence du revenu du Canada » ?

Sous-échantillon : ceux qui n'ont pas mentionné l'ARC à Q.2 (n=3 701)

l'Europe (80 %), et chez les Canadiens âgés de 18 à 29 ans (82 %). Les résultats sont les plus faibles parmi les Canadiens sans diplôme d'études secondaires (62 %) et les Canadiens âgés de 60 ans ou plus (58 %). Comme dans le cas de la notoriété sans aide, la reconnaissance augmente modérément de pair avec le degré de contacts récents avec l'Agence.

Notoriété du nom « Revenu Canada ». L'Agence a été connue sous le nom de « Revenu Canada » durant de nombreuses années, et ce nom continue d'être bien établi au sein du public. Parmi les Canadiens qui ne reconnaissent pas l'Agence du revenu du Canada par son nom (33 % de la population), une forte majorité (83 %) disent qu'ils connaissent le nom de « Revenu Canada » lorsqu'on le leur soumet expressément. Cela signifie qu'environ le quart (23 %) de la population continue de connaître l'Agence uniquement sous ce nom plus ancien.

La reconnaissance de l'Agence sous le nom de « Revenu Canada » est la plus marquée chez les résidents âgés, ce qui n'est pas surprenant vu le temps durant lequel ils ont fait affaire avec l'Agence sous cet ancien nom.

Connaissance des responsabilités de l'ARC

La plupart des Canadiens savent que l'Agence a pour responsabilité de percevoir les taxes et les impôts, et surtout l'impôt sur le revenu. Ils sont nettement moins au courant de ses responsabilités concernant l'administration de la TPS/TVH et du programme de la Prestation fiscale canadienne pour enfants.

Reconnaître un nom, c'est une chose, mais les Canadiens savent-ils ce que fait réellement l'ARC? Cette question a été étudiée en demandant aux répondants qui reconnaissent l'Agence (soit sous le nom d'ARC, soit sous celui de Revenu Canada, c'est-à-dire 98 % de la population), sans les guider, quelles sont, selon eux, les responsabilités de cet organisme.

Responsabilités de l'ARC

2005

	%
RÉPONSES EXACTES NETTES	83
Percevoir les taxes	49
Percevoir l'impôt sur le revenu	41
TPS/TVH	9
Prestation fiscale canadienne pour enfants	3
Impôt sur le revenu des sociétés/taxes d'affaires	2
Décider comment dépenser l'argent des contribuables	13
Taxes ou droits de douanes	8
Vérifier les déclarations de revenus/ faire appliquer les lois fiscales	7
Programmes de prestations sociales	5
Aider à remplir les déclarations de revenus	2
Remboursements/remboursements de taxes/remboursements d'impôt sur le revenu	1
Autres	6
Ne sait pas/aucune réponse	10

Q.5

D'après ce que vous en savez ou ce que vous avez entendu, de quoi est responsable {la réponse donnée aux Q.2, 3 ou 4} ? Autrement dit, quelles sont ses principales responsabilités ? Autre chose ?
Sous-échantillon : ceux qui connaissent l'existence de l'Agence du revenu du Canada ou de Revenu Canada (n=3 920)

La plupart des Canadiens savent que l'Agence du revenu du Canada est chargée de la perception des impôts et des taxes, et cela n'est pas surprenant. Plus de huit répondants sur dix ont pu donner au moins une réponse exacte à cette question, la plus fréquente étant que l'ARC perçoit les taxes (49 %) ou perçoit l'impôt sur le revenu (41 %). Par comparaison, relativement peu de répondants ont relevé le rôle que joue l'Agence pour ce qui est de la perception de la taxe de vente (y compris la TPS/TVH) (10 %), de l'administration de la Prestation fiscale canadienne pour enfants (3 %) ou des taxes ou impôts d'entreprises ou de sociétés (2 %). De faibles pourcentages mentionnent aussi les fonctions connexes que remplit l'ARC, comme vérifier les déclarations de revenus, aider à remplir ces déclarations et prendre les fraudeurs.

Une proportion faible mais notable de Canadiens (13 %) croient à tort que l'ARC s'occupe non seulement de percevoir les impôts et les taxes, mais qu'elle a aussi pour responsabilité de gérer les montants d'impôt perçus et de déterminer les priorités en matière de dépenses (cette opinion erronée est également ressortie dans la recherche qualitative qui a été menée dans le cadre du remaniement du sondage). Un Canadien sur dix (10 %) est incapable de dire de quoi l'Agence est responsable.

Les réponses exactes nettes à cette question sont les plus fréquentes chez les résidents de la Colombie-Britannique (88 %), les Canadiens les plus instruits (89 %)

et ayant le revenu du ménage le plus élevé (88 %), et ceux qui ont rempli eux-mêmes leurs déclarations de revenus pour 2004 (89 %). Ceux qui savent sans aide ce qu'est l'Agence sont également les plus enclins à donner au moins une réponse exacte (93 %), mais ce résultat n'est que légèrement supérieur à celui des personnes qui ne savent rien de l'Agence (85 %). Il y a moins de chances que les Néo-Brunswickois (73 %), les Canadiens âgés de 18 à 29 ans (70 %) et les personnes sans diplôme d'études secondaires (70 %) donnent une réponse exacte.

La réponse « Percevoir la taxe de vente » (ce qui inclut la TPS/TVH) a été donnée un peu plus souvent à l'Île-du-Prince-Édouard (19 %) et au Manitoba (13 %). La réponse « Prestation fiscale canadienne pour enfants » a été mentionnée par 6 % des répondants à l'Île-du-Prince-Édouard, mais pas par plus de 5 % dans n'importe quel autre groupe identifié.

L'impression erronée que l'ARC détermine les priorités du gouvernement en matière de dépenses est évidente dans toute la population, mais plus encore en Alberta (17 %), chez les Canadiens âgés de 60 ans ou plus (17 %) et chez ceux qui ne savent rien de l'ARC (17 %). L'incapacité de donner une réponse quelconque à cette question est la plus élevée au Nouveau-Brunswick (17 %) et à Terre-Neuve-et-Labrador (15 %), chez les Canadiens âgés de 18 à 29 ans (20 %), ainsi que chez les répondants dont les niveaux d'instruction et de revenu sont les plus faibles.

OPINION GÉNÉRALE DE L'ARC

Rendement global

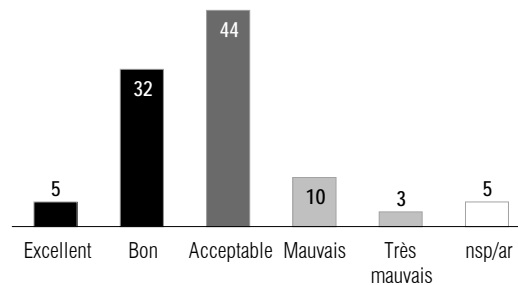
Les Canadiens sont plus positifs que négatifs dans leur évaluation globale de l'ARC, mais une pluralité de répondants disent que l'Agence fait un travail « acceptable ». Les résultats sont les plus faibles parmi ceux qui ont eu une expérience négative dans leurs rapports avec l'ARC, et ceux qui critiquent le gouvernement fédéral et les niveaux d'imposition actuels.

Comment les Canadiens considèrent-ils l'Agence de façon générale? Une brève définition de l'ARC a été fournie aux répondants au sondage, et il leur a été demandé ensuite d'évaluer son rendement global, sur une échelle allant d'« excellent » à « très mauvais ».

Il ressort des résultats du sondage que les Canadiens sont plus positifs que négatifs, mais non sans certaines nuances. Près de quatre répondants sur dix jugent que le rendement de l'ARC est soit excellent (5 %), soit bon (32 %), et un pourcentage plus élevé lui attribue la cote « acceptable » (44 %). Par comparaison, moins d'un répondant sur six considère le rendement de l'Agence comme mauvais (10 %) ou très mauvais (3 %), et un autre groupe de 5 % est incapable de fournir une évaluation quelconque.

Ces résultats à propos du rendement sont généralement analogues dans l'ensemble de la population, mais il y a quelques variations notables dans le cas d'un certain nombre de dimensions :

Rendement global d l'ARC
2005



Q.6

L'Agence du revenu du Canada, anciennement appelée Revenu Canada, est une agence du gouvernement fédéral responsable, entre autres, de : {de la Colombie-Britannique à l'Ontario : la perception de l'impôt sur le revenu, ainsi que l'administration de la TPS (ou la taxe sur les produits et services) et du Programme de la prestation fiscale canadienne pour enfants}, {au Québec seulement : la perception de l'impôt fédéral sur le revenu et l'administration du Programme de la prestation fiscale canadienne pour enfants}, {dans les provinces de l'Atlantique : la perception de l'impôt fédéral sur le revenu, ainsi que l'administration de la TPS/TVH et du Programme de la prestation fiscale canadienne pour enfants}. De façon générale, que pensez-vous du rendement de l'Agence du revenu du Canada ? Le trouvez-vous ... ?

Selon la province. Les évaluations positives du rendement de l'ARC (excellent ou bon) sont surtout évidentes dans trois provinces de l'Atlantique : la Nouvelle-Écosse (44 %), l'Île-du-Prince-Édouard (43 %) et Terre-Neuve-et-Labrador (44 %), suivies de près par l'Ontario (41 %) et le Manitoba (40 %). Par comparaison, c'est au Québec (29 %) ainsi que parmi les habitants des régions rurales (29 %) que les résultats positifs sont les plus faibles. Les résidents de l'Alberta et ceux de la Saskatchewan (17 % dans les deux cas) sont ceux qui ont surtout donné les cotes « mauvais » ou « très mauvais ».

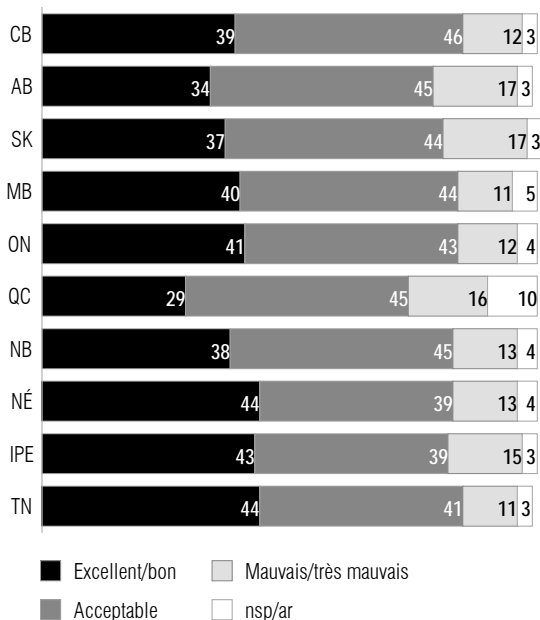
Selon les données démographiques. Les cotes positives ont le plus de chances de provenir des Canadiens qui ne sont pas de souche et qui proviennent d'un pays autre que les États-Unis ou d'ailleurs que l'Europe (48 %), ainsi que des allophones (55 %, contre 29 % des anglophones et 28 % des francophones). Les résultats diminuent selon le groupe d'âge, les plus positifs étant ceux des Canadiens âgés de 18 à 29 ans (43 %) et les plus négatifs, ceux des personnes âgées de 60 ans ou plus (35 %). Les cotes positives augmentent légèrement en fonction du niveau d'instruction (de 32 % à 41 %), mais, de façon notable, il n'y a aucune différence significative dans les résultats obtenus selon les divers paliers de revenu du ménage.

Selon les rapports avec l'ARC. Les rapports qu'ont eus récemment les Canadiens avec l'ARC semblent être un facteur important qui se répercute sur les impressions générales qu'ont les contribuables au sujet de l'Agence. Les contribuables ont plus de chances d'avoir donné une cote positive s'ils avaient un sentiment neutre ou positif au sujet de la production de leur déclaration de revenus pour 2004 et si la cotisation finale correspondait à ce à quoi ils s'attendaient. Dans le même ordre d'idées, ceux qui ont contacté directement l'ARC pour recevoir un service au cours de l'année écoulée et qui ont eu à ce moment-là des rapports positifs étaient nettement plus enclins à faire état d'une évaluation générale positive au sujet du rendement (50 %), comparativement à ceux dont les rapports étaient soit partagés (32 %), soit négatifs (23 %); 32 % de ce dernier groupe accordent au rendement de l'Agence une cote générale « mauvais » ou « très mauvais ».

En outre, la connaissance que l'on a de l'Agence peut jouer un rôle dans les opinions relatives à son rende-

Rendement global d l'ARC

Par province 2005



Q.6

L'Agence du revenu du Canada, anciennement appelée Revenu Canada, est une agence du gouvernement fédéral responsable, entre autres, de : {de la Colombie-Britannique à l'Ontario : la perception de l'impôt sur le revenu, ainsi que l'administration de la TPS (ou la taxe sur les produits et services) et du Programme de la prestation fiscale canadienne pour enfants}, {au Québec seulement : la perception de l'impôt fédéral sur le revenu et l'administration du Programme de la prestation fiscale canadienne pour enfants}, {dans les provinces de l'Atlantique : la perception de l'impôt fédéral sur le revenu, ainsi que l'administration de la TPS/TVH et du Programme de la prestation fiscale canadienne pour enfants}. De façon générale, que pensez-vous du rendement de l'Agence du revenu du Canada ? Le trouvez-vous ... ?

ment. Les Canadiens qui connaissaient sans aide l'ARC ont été les plus positifs (42 %), suivis de ceux qui ont reconnu l'Agence par son nom (39 %), et ceux qui ne l'ont pas reconnue (32 %). La connaissance du mandat de l'Agence ne semble pas jouer un rôle notable dans les opinions générales. Ceux qui ont attribué au rendement de l'ARC une cote « mauvais »/« très mauvais » (18 %) ne sont que légèrement plus susceptibles que ceux qui ont donné une cote « excellent »/« bon » (13 %) à croire erronément que l'ARC est chargée des priorités du gouvernement en matière de dépenses.

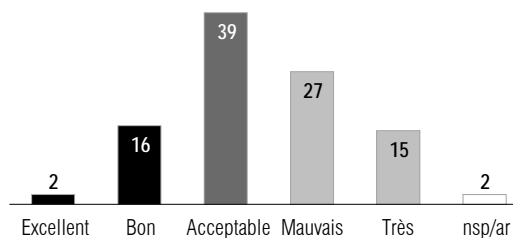
Selon les opinions sur la fraude fiscale. La probabilité d'évaluer de manière *positive ou acceptable* le rendement global n'est pas liée à la façon dont les contribuables évaluent le degré d'efforts que fait, selon eux, l'ARC pour réduire la fraude fiscale, ou à la probabilité que les fraudeurs se fassent prendre. Cependant, la minorité de Canadiens qui ont une opinion générale *négative* au sujet de l'ARC sont les plus critiques, car ils sont un peu plus enclins que les autres à dire que l'Agence n'en fait pas assez (40 %, contre 35 % chez les autres) ou en fait trop (9 %, contre 3 %) pour réduire la fraude fiscale.

Selon l'orientation générale à l'égard du gouvernement et des impôts et taxes. Enfin, des attitudes ou des valeurs plus larges semblent aussi entrer en ligne de compte dans la façon dont les Canadiens considèrent l'ARC. L'une de ces attitudes est liée à ce que les contribuables pensent du niveau d'imposition actuel au pays. Parmi ceux qui croient qu'ils paient juste assez d'impôt (ou pas assez d'impôt), la moitié (50 %) évalue de manière positive l'ARC, comparativement à ceux qui disent qu'ils paient un peu trop d'impôt (38 %) ou beaucoup trop d'impôt (27 %).

Dans le même ordre d'idées, les personnes qui ont une attitude positive à l'égard de l'Agence sont également celles qui ont une attitude positive à l'égard du rendement du gouvernement du Canada en général (64 % de ce groupe donnent des notes positives à l'Agence, comparativement à 25 % seulement de ceux qui considèrent négativement le gouvernement). Bien que ces données ne permettent pas de confirmer l'existence d'un strict lien de cause à effet, il est probable que les opinions générales au sujet du gouvernement dans son ensemble influencent vraisemblablement les attitudes au sujet d'éléments particuliers du gouvernement (p. ex. l'ARC), plutôt que l'inverse.

Compte tenu de cette dynamique, il semble que l'insatisfaction que suscite le rendement global du

Rendement global du gouvernement du Canada 2005



Q.1

De façon générale, que pensez-vous du rendement du gouvernement du Canada ? Le trouvez-vous ... ?

gouvernement fédéral ait vraisemblablement une incidence négative sur l'évaluation que fait le public de l'ARC. Moins d'un répondant sur cinq dit croire que le gouvernement fédéral fait un travail excellent (2 %) ou bon (16 %), et plus du double lui décerne la cote « mauvais » (27 %) ou « très mauvais » (15 %). Les cotes les plus négatives proviennent des personnes vivant en Alberta (57 %), des Canadiens âgés et des personnes vivant dans une collectivité de moins de 100 000 habitants (49 % dans chaque cas), tandis que cette opinion est moins évidente dans les provinces de l'Atlantique et chez les Canadiens qui ne sont pas de souche.

Le présent rapport comporte plus loin une analyse plus approfondie des facteurs qui influencent l'opinion générale à l'égard de l'ARC (voir la section intitulée « Facteurs du rendement global »). Cette analyse recourt à des techniques de modélisation variées pour relever l'influence relative de nombreux facteurs éventuels, et mettre au jour ceux qui sous-tendent de façon importante l'évaluation que font les Canadiens du rendement global de l'Agence.

Fondement des résultats relatifs au rendement global

Les Canadiens tendent à considérer de manière positive l'ARC soit parce qu'ils croient que cette dernière fait du bon travail, soit parce qu'ils n'ont jamais eu de problème. Ceux dont la perception est négative se plaignent surtout des impôts et des taxes élevés ou de la façon dont les revenus fiscaux sont dépensés, encore que certains fondent cette opinion sur des expériences négatives.

Il a aussi été demandé aux répondants qui évaluaient le rendement global de l'ARC d'indiquer pourquoi ils répondaient de cette façon à la question (sans souffler de réponse, sans offrir d'options de réponse).

Motifs de la cote « excellent » ou « bon ». Les répondants qui considèrent de manière positive l'ARC dans son ensemble sont plus susceptibles de fournir des raisons quelque peu génériques. La moitié (49 %) de ce groupe disent que leur évaluation est fondée sur l'opinion selon laquelle l'Agence fait un bon travail ou un travail efficace (sans autres détails), tandis que d'autres disent que c'est parce qu'ils n'ont jamais eu de problème dans leurs rapports avec l'Agence (18 %) ou parce qu'ils croient que l'ARC joue un rôle important en percevant les revenus fiscaux (11 %).

Par comparaison, moins d'un répondant sur dix justifie de manière plus précise son évaluation positive de l'Agence. Les plus fréquentes de ces raisons sont que le personnel de l'ARC fait du bon travail (9 %), la TPS ou la Prestation fiscale pour enfants sont utiles (7 % en tout), les méthodes maintenant disponibles pour produire les déclarations et obtenir des formulaires (6 % en tout), de même que la réception rapide des remboursements d'impôt et des chèques de prestation (6 %).

Motifs pour lesquels le rendement de l'ARC est « excellent/bon »

2005

	%
Fait un bon travail/efficace	49
N'a jamais eu de plainte/problemème	18
Rôle important sur le plan de la perception des impôts	11
Le personnel/les employés font un bon travail	9
Remboursement d'impôt/prestations versés rapidement	6
Règle les problèmes	5
Prestation fiscale pour enfants utile	5
Personnel professionnel	4
Information accessible/formulaires faciles à utiliser	3
Technologie à jour/TED/site Web/dépôt direct	2
Veille à ce que les contribuables ne trichent pas	2
Équitable/compréhensif/honnête	2
Remboursement de TPS/prestations/primes	2
Autre	6
Ne sait pas/aucune réponse	6

Q.7c

Pourquoi trouvez-vous le rendement de l'Agence du revenu du Canada « bon » ou « excellent » ? Autre chose ?

Sous-échantillon : ceux qui cotent le rendement de l'ARC de bon ou d'excellent (n=1 516)

Motif de la cote « acceptable ». Les 44 % de Canadiens qui considèrent que l'ARC a un rendement « acceptable » sont partagés pour ce qui est d'expliquer cette évaluation. La plupart attribuent cette cote parce qu'ils n'ont aucun moyen clair (information ou expérience) d'être plus définitifs, tandis que d'autres avancent des motifs soit positifs, soit négatifs pour justifier cette évaluation.

Ce groupe a le plus de chances de dire qu'il juge le rendement de l'ARC acceptable parce qu'elle « fait un travail acceptable » (23 %), parce que ces personnes n'ont rien entendu ou subi de négatif (23 %), ou parce qu'elles n'ont tout simplement pas d'opinion dans un sens ou dans l'autre (13 %). Des proportions moindres font état de motifs négatifs, comme le fait que les impôts et les taxes sont trop élevés, et le fait de trouver que l'Agence est trop lente ou désorganisée, tandis que d'autres donnent des réponses positives, comme un vote de confiance à l'égard de l'équité du régime fiscal. Parmi ce groupe, un répondant sur dix (9 %) est

Motifs pour lesquels le rendement de l'ARC est « acceptable »

2005

	%
Fait un travail acceptable	23
N'a rien entendu de négatif	23
N'a pas vraiment d'opinion dans un sens ou dans l'autre	13
Les impôts sont trop élevés	8
Pourrait faire mieux/aimerait voir des améliorations	8
Désorganisé/lent	5
Ne fait que son travail	3
Pas d'accord avec la façon dont les taxes et les impôts sont dépensés	3
ARC trop agressive dans la perception des taxes et impôts	3
Système de remboursement d'impôt bon/équitable	3
Autres raisons positives	11
Autres raisons négatives	6
Autres raisons	4
Ne sait pas/aucune réponse	9

Q.7b

Pourquoi trouvez-vous le rendement de l'Agence du revenu du Canada « acceptable » ? Autre chose ?

Sous-échantillon : ceux qui cotent le rendement de l'ARC d'acceptable (n=1 751)

incapable de dire pourquoi il attribue à l'Agence cette cote particulière.

Motifs des cotes « mauvais » ou « très mauvais ».

La faible proportion (13 %) de Canadiens qui ont une opinion manifestement négative de l'ARC justifie cette évaluation d'un certain nombre de façons, dont certaines seulement ont trait au mandat de l'Agence. Ce groupe est celui qui a le plus de chances de donner une cote négative parce qu'il croit que les impôts ou les taxes sont trop élevés (24 %), tandis que d'autres ne sont pas d'accord avec la façon dont le gouvernement dépense les revenus fiscaux (12 %) ou parce qu'ils s'opposent à la TPS (8 %).

Par comparaison, ce groupe est un peu moins enclin à faire état de motifs liés à des rapports négatifs avec l'ARC (14 %; cela représente 1,9 % du groupe total)

Motifs pour lesquels le rendement de l'ARC est « mauvais/très mauvais »

2005

	%
Taux d'imposition trop élevés	24
Mauvaise expérience avec l'ARC	14
Pas d'accord avec la façon dont les impôts et taxes sont dépensés	12
Traite les contribuables trop sévèrement	9
Trop lent/inefficace/incompétent	9
Contre la TPS	8
Indigne de confiance/corrompu	6
Personnel d'aucune aide	6
Inéquitable/manque d'égalité	5
Difficile de prendre contact	5
Déclarations de revenus difficiles à remplir	3
Ne prend pas les fraudeurs	3
Crédits d'impôt pour enfants inéquitables/mal gérés	2
N'apprécie pas le gouvernement en général	2
Difficulté à percevoir les impôts et taxes impayés	2
Autres raisons	8
Ne sait pas/aucune réponse	7

Q.7a

Pourquoi trouvez-vous le rendement de l'Agence du revenu du Canada « très mauvais » ou « mauvais » ? Autre chose ?

Sous-échantillon : ceux qui cotent le rendement de l'ARC de très mauvais ou de mauvais (n=550)

ou de questions similaires liées au fait qu'il est difficile d'entrer en contact avec l'Agence, que le personnel n'est d'aucune aide ou que les formulaires sont difficiles à utiliser. D'autres petits segments de ce groupe critiquent l'ARC de manière plus générale (p. ex. ils la considèrent indigne de confiance, inefficace, peu efficace sur le plan du respect des obligations fiscales, ou inéquitable dans la façon dont elle traite les riches et les pauvres).

Valeurs de l'ARC et traitement des contribuables

Les Canadiens, de façon générale, mais non majoritairement, conviennent que l'ARC traite les contribuables de façon appropriée, en prenant soin d'assurer la confidentialité des renseignements, avec honnêteté, avec respect, avec équité et avec professionnalisme. Ces qualités sont fortement liées aux opinions générales sur l'Agence.

Aperçu. L'Agence du revenu du Canada a établi, pour ses propres activités, les valeurs suivantes : le professionnalisme, l'intégrité, le respect et la collaboration. Le sondage annuel de 2005 a évalué la mesure dans laquelle le public canadien croit que ces valeurs correspondent à leurs propres opinions au sujet de la façon dont l'ARC traite les contribuables. Il a été demandé

aux répondants d'indiquer dans quelle mesure ils sont d'accord ou non avec chacun des énoncés présentés, en prenant pour base ce qu'ils savent, ce qu'ils ont entendu dire ou ce qu'ils devineraient au sujet des activités de l'Agence.

Dans l'ensemble, les Canadiens sont plus susceptibles qu'autrement de croire que l'ARC traite bel et bien les contribuables d'une manière conforme aux valeurs décrites dans tous les énoncés présentés. Une majorité claire des répondants sont d'accord, soit tout à fait, soit plutôt, avec chacun des énoncés de valeur, et le rapport entre ceux qui sont d'accord et ceux qui ne le sont pas est supérieur à trois contre un pour tous les énoncés, sauf un.

Néanmoins, seule une minorité de contribuables semblent avoir une opinion bien définie ou marquée au sujet de la façon dont l'ARC respecte ces valeurs. Dans tous les cas sauf un, pas plus d'un tiers n'est « tout à fait d'accord » avec l'un quelconque des énoncés, tandis que moins d'un répondant sur dix est « tout à fait en désaccord » avec eux. C'est le pourcentage des répondants qui sont « tout à fait d'accord » qui différencie le mieux le poids relatif de la mesure dans laquelle le public croit que l'Agence, dans ses activités, respecte chacune de ces valeurs.

Valeurs de l'ARC – traitement des contribuables 2005

	TOUT À FAIT D'ACCORD	PLUTÔT D'ACCORD	PLUTÔT EN DÉSACCORD	TOUT À FAIT EN DÉSACCORD	NI D'ACCORD NI EN DÉSACCORD/ NSP/AR
L'ARC traite les renseignements des contribuables de façon entièrement confidentielle	46	37	6	3	8
Le personnel de l'ARC est professionnel dans ses rapports avec les contribuables	34	45	9	4	8
L'ARC est honnête dans ses rapports avec les contribuables	31	48	12	6	4
L'ARC traite les contribuables avec respect	33	44	12	6	5
L'ARC traite les contribuables de façon équitable	27	43	17	8	5
L'ARC fonctionne de manière efficace	23	47	15	8	6
L'ARC comprend que les contribuables sont parfois confrontés à des circonstances difficiles et inhabituelles	21	38	14	9	18

Q.8

Je vais maintenant lire quelques énoncés au sujet de l'Agence du revenu du Canada, ou l'ARC. Dites-moi si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec chacun des énoncés suivants ...

Il ressort clairement des données recueillies que, même si les Canadiens font jusqu'à un certain point une distinction entre les sept valeurs présentées, leurs perceptions sont aussi fortement influencées par leurs opinions générales au sujet de l'Agence et des rapports qu'ils ont avec cette dernière.

Résultats du sondage national. Parmi les sept énoncés de valeur présentés, le public a le plus de chances d'être d'accord pour dire que « *L'ARC traite les renseignements des contribuables de façon entièrement confidentielle* ». Plus de huit répondants sur dix sont tout à fait d'accord (46 %) ou plutôt d'accord (37 %) avec cet énoncé, contre moins d'un répondant sur dix (9 %) qui est en désaccord, et un autre groupe de 8 % qui n'est ni d'accord, ni en désaccord.

Près de huit Canadiens sur dix sont généralement d'accord avec trois autres énoncés de valeur, soit : « *Le personnel de l'ARC est professionnel dans ses rapports avec les contribuables* » (79 %), « *L'ARC est honnête dans ses rapports avec les contribuables* » (79 %), et « *L'ARC traite les contribuables avec respect* » (77 %). Cependant, seul le tiers des répondants se dit « tout à fait d'accord » avec ces énoncés.

Sept Canadiens sur dix sont d'accord dans l'ensemble avec deux des énoncés de valeur : « *L'ARC traite les contribuables de façon équitable* » et « *L'ARC fonctionne de manière efficace* ». Dans ces deux cas, environ un répondant sur quatre est tout à fait d'accord, tandis qu'un pourcentage similaire est en désaccord (tout à fait ou plutôt).

Enfin, c'est la mesure dans laquelle « *L'ARC comprend que les contribuables sont parfois confrontés à des circonstances difficiles et inhabituelles, telles que la maladie ou un décès dans la famille* » qui suscite le moins l'accord du public. Seuls six Canadiens sur dix sont tout à fait d'accord (21 %) ou plutôt d'accord (38 %) avec cet énoncé, contre 23 % de personnes en désaccord, et près d'un répondant sur cinq (18 %) qui n'est ni d'accord, ni en désaccord. Le pourcentage élevé de réponses « ne sait pas » donne à penser que certaines personnes, en l'absence de toute expérience directe ou secondaire, ont de la difficulté à évaluer ou à présumer rapidement de quelle façon l'ARC pourrait traiter les contribuables dans de telles circonstances.

Différences entre les groupes. Bien que les caractéristiques d'accord générales soient similaires au sein du groupe des répondants, on note, au chapitre des opinions, quelques variations notables et constantes qui recourent les divers énoncés de valeur.

Le facteur le plus important qui influence les opinions des Canadiens au sujet des valeurs de l'ARC semble être l'évaluation plus large qu'ils font du rendement global de l'ARC. Pour ce qui est des sept énoncés de valeur présentés, la probabilité d'un accord sans réserve est directement liée à cette évaluation plus large. Par exemple, 46 % des Canadiens sont tout à fait d'accord pour dire que l'ARC traite les renseignements des contribuables de façon entièrement confidentielle. Cependant cette opinion est plus répandue parmi ceux qui considèrent que le rendement global de l'ARC est excellent ou bon (61%), comparativement à 42 % qui jugent que le rendement est « acceptable », et à 23 % seulement qui disent que l'Agence fait un travail mauvais ou très mauvais.

Ce type de tendances ressort aussi sur le plan des rapports des Canadiens avec l'ARC chez ceux qui ont eu un contact direct avec l'Agence au cours des 12 mois précédents. Ceux qui ont eu une expérience positive au sujet du service ont nettement plus de chances d'être tout à fait d'accord avec chacun des sept énoncés de valeur.

Les opinions sur les valeurs de l'ARC que l'on relève dans les diverses provinces ne sont pas uniformes mais, dans la plupart des cas, les différences ne sont pas marquées. Les Québécois tranchent sur les autres Canadiens en étant moins enclins que ces derniers à être tout à fait d'accord avec chacun des énoncés de valeur. Cela se constate le plus au chapitre du traitement des renseignements des contribuables (une différence de 15 points par rapport à la moyenne nationale), mais de façon plus modeste au chapitre des autres valeurs (une différence de 2 à 11 points). Les résidents de l'Alberta et de la Saskatchewan sont un peu plus susceptibles que les autres d'être en désaccord avec ces valeurs de l'ARC, et, dans certains cas, les résidents de la Colombie-Britannique les rejoignent. Comme dans le cas des résultats relatifs au rendement global, les Canadiens des provinces de l'Atlantique – surtout ceux qui vivent à l'Île-du-Prince-Édouard et à Terre-Neuve-et-Labrador – sont les plus enclins à être tout à fait d'accord avec chacun des énoncés de valeur.

Dans toutes les strates démographiques, la cohorte d'âge ressort aussi comme un facteur lié à l'opinion des répondants à propos des valeurs de l'ARC (mais cela peut être imputable en partie à une différence d'âge dans les résultats relatifs au rendement global de l'Agence). Les Canadiens âgés de 18 à 29 ans sont ceux qui ont le plus de chances d'être tout à fait d'accord avec chacun des sept énoncés, tandis que les Canadiens âgés de 60 ans ou plus sont les moins enclins à l'être (la démarcation est la plus perceptible au-delà du groupe des personnes âgées de 45 ans ou plus).

Le niveau d'instruction a aussi un effet modeste sur les opinions concernant les valeurs de l'ARC, et uniquement en rapport avec les énoncés portant sur l'honnêteté, le respect et l'équité. Le revenu du ménage

n'est pas lié de façon importante à l'une quelconque des valeurs vérifiées, ce qui est digne de mention car les personnes à revenus élevés ou à revenus modiques ont probablement des situations fiscales fort différentes, ce qui, pourrait-on s'y attendre, exerce une influence sur leurs opinions au sujet de l'ARC.

Enfin, comme dans le cas des résultats relatifs au rendement global, l'horizon ethnique est lui aussi lié aux opinions concernant les valeurs de l'ARC. Les Canadiens qui ne sont pas de souche et proviennent d'un pays autre que les États-Unis ou d'ailleurs que l'Europe ou dont la langue première n'est ni l'anglais ni le français (c'est-à-dire, les allophones) ont le plus de chances d'être tout à fait d'accord avec tous les énoncés de valeur présentés.

EXPÉRIENCE DES CONTRIBUABLES EN RAPPORT AVEC LA PRODUCTION DE LEUR DÉCLARATION DE REVENUS DE 2004

Le sondage annuel de 2005 a interrogé les Canadiens sur ce qu'ils pensaient de la production de leur déclaration de revenus de 2004. Parmi les personnes sondées, 93 % ont indiqué avoir produit une déclaration pour l'année d'imposition 2004. Dans l'ensemble du pays, cette proportion varie de 91 % en Alberta et en Ontario à 96 % en Saskatchewan. Les cas de production déclarés augmentent de pair avec la cohorte d'âge, et le taux est plus élevé parmi les francophones que parmi les autres groupes linguistiques.

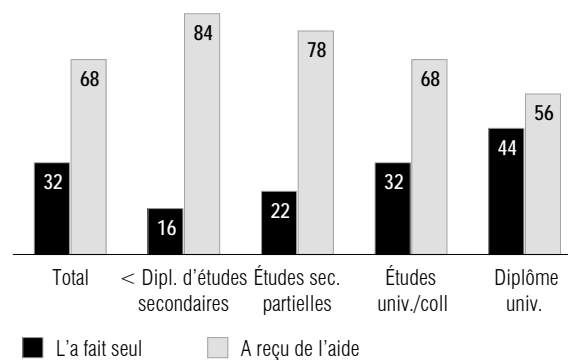
Production de la déclaration de 2004

Les deux tiers des contribuables ont rempli leur déclaration de 2004 avec une aide extérieure, principalement un spécialiste en déclarations de revenus ou un service connexe. Près de la moitié ont produit leur déclaration par voie électronique, et la majeure partie des autres l'ont envoyée par la poste.

Aide pour remplir la déclaration. Parmi les personnes qui ont dit avoir produit une déclaration de revenus des particuliers pour 2004 (93 % de la population), le tiers (32 %) indiquent qu'ils l'ont remplie eux-mêmes, tandis que la majorité (68 %) disent qu'ils ont reçu l'aide de quelqu'un. Parmi les provinces, ce sont les résidents de la Colombie-Britannique (36 %) et de la Nouvelle-Écosse (37 %) qui sont un peu plus susceptibles d'avoir rempli eux-mêmes leur déclaration, tandis qu'il y a moins de chances que ce soit le cas en Saskatchewan (28 %), au Manitoba (29 %) et au Québec (29 %). Le fait d'avoir rempli soi-même sa déclaration est également fonction de la taille de la collectivité, et les résultats varient de 36 % dans les trois principaux centres urbains du pays à 26 % seulement chez les personnes vivant en milieu rural.

Manière de remplir la déclaration de revenus de 2004

2005 Par éducation



Q.10

Avez-vous complété votre déclaration de revenus vous-même, ou avez-vous reçu de l'aide ?

Sous-échantillon : ceux qui ont envoyé leur déclaration de revenus {Québec : fédérale} pour 2004 (n=3 725)

Dans toutes les strates démographiques, l'instruction est l'élément de différenciation le plus important pour ce qui est de savoir si les contribuables ont rempli eux-mêmes ou non leur déclaration de revenus. Parmi les répondants, 44 % de ceux qui détenaient un diplôme universitaire ont dit avoir rempli eux-mêmes leur déclaration, contre 16 % seulement chez les personnes sans diplôme d'études secondaires. Le taux de personnes ayant rempli elles-mêmes leur déclaration est également plus élevé chez les hommes, chez les contribuables âgés de 30 à 59 ans, chez ceux qui ont envoyé leur déclaration par la poste et chez ceux qui ont contacté directement l'ARC au cours des trois mois précédents (vraisemblablement pour poser des questions au sujet de leur déclaration).

Ceux qui ont obtenu de l'aide pour remplir leur déclaration de revenus de 2004 étaient plus susceptibles d'avoir obtenu des conseils professionnels, soit auprès d'un comptable, soit auprès d'un service de préparation des déclarations (70 % de ce groupe, ce qui représente 48 % des Canadiens ayant produit une déclaration pour 2004). Les autres ont reçu l'aide d'un ami ou d'un membre de la famille (27 %), d'un programme bénévole, de l'ARC ou d'une autre source.

L'obtention d'une aide professionnelle est la norme dans tout le pays, mais il y avait le plus de chances que ce soit les résidents de la Saskatchewan (76 %) qui y recourent, et que les chiffres soient les plus faibles en Nouvelle-Écosse, à l'Île-du-Prince-Édouard et à Terre-Neuve-et-Labrador (moins de 60 % dans tous les cas), où les contribuables figuraient parmi les plus enclins à se fier à un ami ou à un membre de la famille. Ce sont également les hommes, les Canadiens âgés de 30 ans ou plus, les personnes ayant un revenu annuel du ménage de plus de 20 000 \$ et celles qui ont produit leur déclaration par voie électronique qui ont aussi indiqué majoritairement qu'ils avaient recours à une aide professionnelle. (Il convient de noter que les contribuables qui se fient à une aide professionnelle ont tendance à avoir des opinions plus négatives au sujet du montant général d'impôt que les Canadiens paient aujourd'hui.) Ce sont les contribuables faisant partie de la fourchette d'imposition la plus faible qui étaient les plus enclins à recourir aux programmes bénévoles (7 %).

Source de l'aide reçue pour remplir la déclaration de 2004

	%
Spécialiste en déclarations de revenus/comptable	70
Ami(e)/membre de la famille	27
Programme bénévole	1
ARC	1
Autre	2
Le total peut être supérieur à 100 % à cause de l'arrondissement	

Q.11

Qui vous a aidé(e) ?

Sous-échantillon : ceux qui ont envoyé leur déclaration de revenus {Québec : fédérale} pour 2004 et qui ont reçu de l'aide (n=2 491)

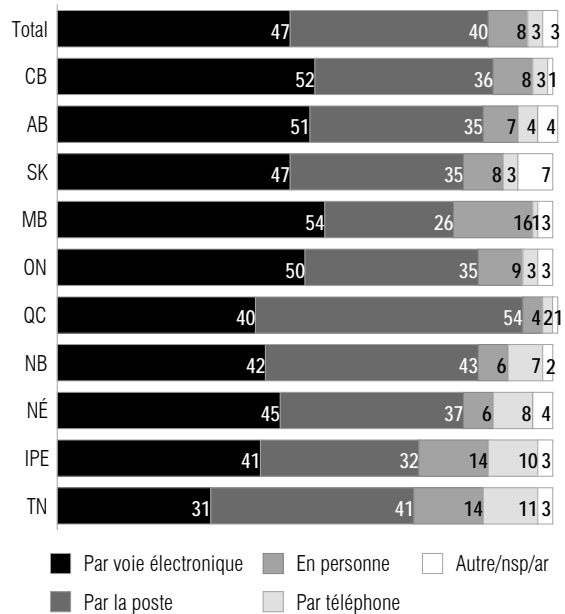
Méthode de production. Parmi les Canadiens qui ont produit une déclaration de revenus des particuliers pour 2004, près de la moitié (47 %) disent avoir transmis leur déclaration par voie électronique, comparativement à 40 % qui l'ont fait par la poste, et à des pourcentages nettement inférieurs pour les répondants ayant produit leur déclaration en personne (8 %) ou par téléphone (3 %).

C'est dans l'Ouest du Canada, notamment au Manitoba (54 %), en Colombie-Britannique (52 %) et en Alberta (51 %) que l'on recourt le plus à la production par voie électronique. Par comparaison, cette méthode a été signalée par nettement moins de 50 % des répondants au Québec et dans les provinces de l'Atlantique, surtout à Terre-Neuve-et-Labrador (31 %). Dans l'ensemble de la population, le revenu du ménage est peut-être le facteur qui influence le choix de cette méthode de production : six personnes sur dix (58 %) dans la tranche de revenus supérieure y ont eu recours, comparativement à 32 % seulement dans la tranche la plus basse (les ménages à revenus élevés seraient davantage susceptibles de recourir aux services d'un comptable ou d'avoir l'accès Internet requis).

La production électronique est également plus répandue chez les contribuables âgés de 30 à 44 ans, et chez ceux qui ont fait des études collégiales ou universitaires. Cette méthode a été employée par 52 % des contribuables qui ont reçu de l'aide pour remplir leur déclaration de 2004, comparativement à 37 % de ceux qui l'ont remplie par eux-mêmes.

La méthode de production par la poste, pour l'année d'imposition 2004, a été la plus répandue au Québec (54 %), chez les Canadiens dont les revenus annuels du ménage sont inférieurs à 20 000 \$, et chez ceux qui ont rempli eux-mêmes leur déclaration. C'est surtout au Manitoba (16 %), à Terre-Neuve-et-Labrador (14 %) et à l'Île-du-Prince-Édouard (14 %), ainsi que chez les ménages à revenu modique du pays tout entier que l'on a le plus souvent apporté la déclaration en personne à un bureau des services fiscaux de l'ARC. La production par voie téléphonique est indiquée le plus souvent par les résidents des quatre provinces de l'Atlantique (l'échelle varie de 7 % à 11 %).

Méthode de production de la déclaration de 2004 Par province 2005



Q.12

Avez-vous envoyé votre déclaration, cette année ... ?

Sous-échantillon : ceux qui ont envoyé leur déclaration de revenus {Québec : fédérale} pour 2004 (n=3 725)

Réaction face à la production de la déclaration et résultat obtenu

Un contribuable sur quatre a eu une réaction affective négative après avoir rempli sa déclaration de revenus de 2004, et cette expérience semble teinter son opinion générale au sujet de l'ARC. Plus de huit contribuables sur dix ont trouvé que leur cotisation finale reflétait à peu près ce à quoi ils s'attendaient.

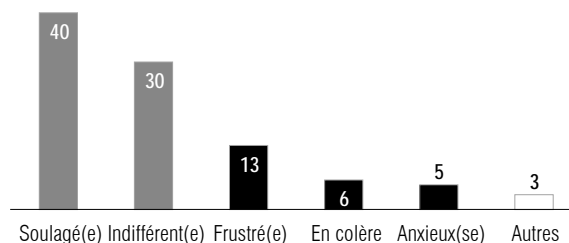
Réaction affective après avoir rempli la déclaration. À part évaluer comment les contribuables se sont sentis après avoir produit leur déclaration de revenus, il est utile aussi de savoir ce qu'ils ressentent subjectivement. Il s'agit là d'un aspect utile, en partie, en tant qu'indicateur du service à la clientèle (par exemple, pour déterminer si certains groupes éprouvent du stress ou ont de la difficulté à remplir la déclaration). Il est important aussi de connaître la mesure dans laquelle les réactions affectives face à cette tâche annuelle influencent les attitudes générales des contribuables vis-à-vis de l'ARC.

Pour examiner cette question, il a été demandé aux répondants d'indiquer laquelle des cinq émotions mentionnées décrivait le mieux ce qu'ils avaient ressenti après avoir rempli leur déclaration de revenus des particuliers pour 2004 (ils pouvaient donner d'autres réponses s'ils le voulaient).

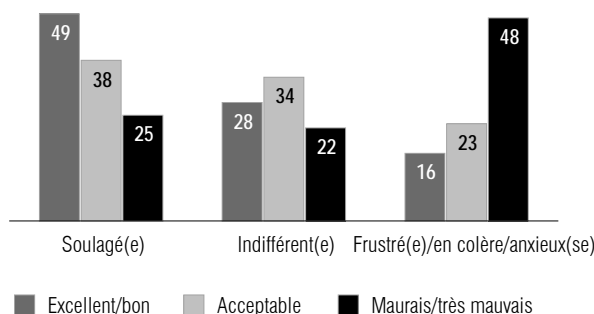
L'éventail complet de réponses a été donné, mais les réactions les plus fréquentes ont été, de loin, les deux émotions bénignes suivantes : « soulagé(e) » (40 %) et « indifférent(e) » (30 %). En tout, le quart des contribuables ont vécu une expérience nettement négative, se disant « frustré(e) » (13 %), « en colère » (6 %) ou « anxieux(se) » (5 %). Le reste des contribuables ont mentionné d'autres émotions positives (comme la satisfaction, le bonheur) (2 %) ou d'autres types de réactions affectives (1 %).

Dans l'ensemble de la population, les principales différences sur le plan de la réaction affective résident dans la propension à ressentir un soulagement par opposition à de l'indifférence. Le soulagement a été la réponse la plus souvent donnée par les résidents de l'Île-du-Prince-Édouard (48 %) et de Terre-Neuve-et-Labrador (49 %), par les femmes, par les Canadiens âgés de moins de 30 ans ou de plus de 59 ans, par les personnes gag-

Réaction affective après avoir rempli la déclaration de revenus de 2004 2005



Réaction affective après avoir rempli la déclaration de revenus de 2004 2005 Selon le rendement global de l'ARC



Q.13

Lequel des mots suivants décrit le mieux la façon dont vous vous êtes senti(e), cette année, après avoir produit votre déclaration de revenus ? Vous êtes-vous senti(e) ... ?

Sous-échantillon : ceux qui ont envoyé leur déclaration de revenus {Québec : fédérale} pour 2004 (n=3 725)

nant un revenu inférieur à 40 000 \$, ainsi que par les allophones. L'indifférence est le sentiment qui a été le plus souvent mentionné par les Québécois (38 %), les habitants des grands centres urbains, les hommes, les Canadiens âgés de moins de 45 ans, les personnes ayant des niveaux d'instruction et de revenu supérieurs, de même que les contribuables ayant produit leur déclaration par la poste. Par contraste, la probabilité

d'éprouver un sentiment de frustration, de colère ou d'anxiété après avoir rempli sa déclaration de revenus ne varie pas de façon notable d'une province ou d'une strate démographique à une autre. Les réactions affectives sont à peu près les mêmes, que les contribuables aient rempli eux-mêmes leur déclaration ou bien qu'ils aient reçu de l'aide pour le faire (cependant, ce dernier groupe était légèrement plus enclin à dire qu'il ressentait de l'anxiété, soit 6 % par opposition à 2 % chez ceux qui avaient rempli eux-mêmes leur déclaration).

Ce qui distingue les membres du groupe qui ont fait état de ces réactions affectives négatives est le fait qu'ils figurent parmi ceux qui ont été les plus critiques dans leurs opinions générales au sujet de l'ARC, relativement au rendement global de l'Agence et à la

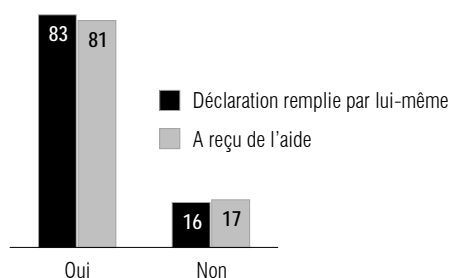
qualité des services (s'ils en ont eu au cours de l'année écoulée). Par exemple, la proportion des répondants ayant éprouvé l'une quelconque de ces trois émotions négatives totalise 16 % parmi ceux qui considèrent que le rendement global de l'ARC est excellent ou bon, et ce chiffre augmente à 23 % chez ceux qui jugent que ce rendement est « acceptable », pour ensuite sauter à 48 % chez ceux qui croient que l'Agence fait dans l'ensemble un mauvais travail. Ces résultats prouvent que l'expérience subjective que vivent les contribuables au moment de remplir leur déclaration de revenus des particuliers est un facteur qui teinte leur opinion globale à l'égard de l'Agence (la section portant sur les « Facteurs du rendement global » comporte une analyse complète de l'influence de cette expérience par rapport à d'autres facteurs).

La cotisation finale par opposition aux attentes. Parmi les contribuables qui ont produit une déclaration pour 2004, 84 % disent avoir reçu leur remboursement ou un avis de cotisation avant d'avoir été interrogés pour le sondage. Il a ensuite été demandé à ce groupe si la cotisation finale qu'ils avaient reçue pour l'année reflétait ce à quoi ils s'attendaient (c'est-à-dire s'ils avaient fini par devoir ou obtenir en remboursement le montant d'impôt auquel ils s'attendaient avant de remplir leur déclaration). Cette question avait pour but d'évaluer la mesure dans laquelle le processus de production se soldait par une issue prévisible, par opposition à une surprise imprévue (et typiquement négative).

En fait, huit contribuables sur dix (82 %) ayant reçu leur cotisation finale disent que le montant d'impôt qu'ils avaient à payer pour l'année correspondait à ce à quoi ils s'attendaient. Cette réponse est en grande partie similaire au sein de l'ensemble de la population, indépendamment de la province, de la méthode de production de la déclaration ou de la façon dont la déclaration a été remplie, c'est-à-dire par les contribuables eux-mêmes ou avec l'aide de quelqu'un d'autre. Le niveau d'instruction semble faire une légère différence, car les contribuables qui ont suivi des études de niveau collégial ou universitaire sont plus enclins à donner une réponse affirmative (83 %), et ceux qui n'ont pas de diplôme d'études secondaires ont le moins de chances de signaler ce résultat (75 %).

Ce qui n'est pas surprenant, c'est qu'il y a une relation perceptible entre le résultat attendu et la réaction affective des contribuables après qu'ils ont rempli la déclaration. Chez ceux qui se sont dits indifférents ou soulagés, près de neuf sur dix (88 %) disent que leur cotisation finale correspondait à peu près à ce à quoi ils s'attendaient, tandis que cette proportion est nettement inférieure chez ceux qui se sont dits frustrés, en colère ou anxieux (62 %).

Le montant d'impôt à payer pour 2004 correspondait-il à ce qui était prévu ?
2005 Déclaration remplie avec ou sans aide return



Q.15

Avez-vous obtenu les résultats auxquels vous vous attendiez en matière d'impôt cette année ? Autrement dit, avez-vous fini par payer à peu près le montant d'impôt, pour 2004, auquel vous vous attendiez, avant de produire votre déclaration ?
Sous-échantillon : ceux qui ont envoyé leur déclaration de revenus {Québec : fédérale} pour 2004 et qui ont reçu leur remboursement d'impôt et/ou leur avis de cotisation de l'ARC (n=3 188)

Enfin, le fait d'avoir un résultat prévisible pour la déclaration de revenus de 2004 est légèrement lié aussi aux opinions générales concernant l'ARC, mais pas au même degré que la réaction affective subie après avoir remplie la déclaration. Un résultat escompté est signalé par 87 % de ceux qui considèrent que le rendement de l'Agence est excellent ou bon, comparativement à 81 % chez ceux qui jugent ce rendement acceptable, et à 73 % chez ceux qui croient que l'Agence fait un travail mauvais ou très mauvais.

RAPPORTS DIRECTS ET COMMUNICATIONS AVEC L'ARC

Le sondage annuel de 2005 a porté aussi sur les rapports directs des contribuables avec l'ARC, dans des situations où ils sont entrés en contact avec l'Agence pour obtenir des renseignements ou recevoir un service.

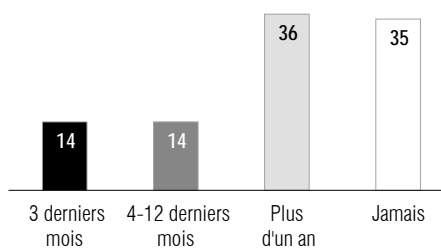
Contacts antérieurs

Plus d'un Canadien sur quatre a communiqué avec l'ARC au cours de l'année écoulée, principalement au sujet de son impôt sur le revenu des particuliers.

Dernier contact direct. Une minorité appréciable de Canadiens signale avoir eu un contact récent avec l'ARC, par téléphone, par télécopieur, par courriel ou en personne, contact à l'occasion duquel ils ont fait directement affaire avec un membre du personnel de l'ARC en vue d'obtenir des renseignements ou de recevoir un service. Un contribuable sur sept (14 %) dit que ce contact a eu lieu au cours des trois derniers mois, tandis qu'un autre sur sept (14 %) est entré en contact avec l'ARC au cours des quatre à douze derniers mois. Le reste des répondants se répartissent de manière égale entre ceux qui ont contacté l'ARC il y a plus d'un an (36 %) et ceux qui ne sont jamais entrés en contact direct avec l'Agence pour de telles raisons (35 %).

L'influence la plus marquée sur la probabilité d'avoir contacté l'ARC au cours des trois derniers mois est l'expérience vécue par les Canadiens au moment de produire leur déclaration de revenus pour 2004. C'est surtout chez les contribuables ayant rempli leur déclaration sans aide (19 %), ayant produit leur déclaration autrement que par la poste ou par voie électronique (19 %) ou dont la cotisation d'impôt pour 2004 ne reflétait pas ce à quoi ils s'attendaient (19 %) que l'on relève le plus souvent un contact récent. Sinon, la

Dernier contact direct avec l'ARC 2005



Q.16

À quand remonte la dernière fois que vous avez contacté personnellement l'Agence du revenu du Canada par téléphone, par télécopieur, par courriel ou en personne et parlé directement avec un membre du personnel de l'ARC dans le but d'obtenir des renseignements ou de recevoir un service ?

probabilité d'un récent contact de ce type avec l'ARC est généralement similaire au sein de la population; les chiffres sont quelque peu supérieurs à l'Île-du-Prince-Édouard (21 %) ainsi que chez les Canadiens dont le revenu annuel du ménage est inférieur à 20 000 \$ par année (19 %).

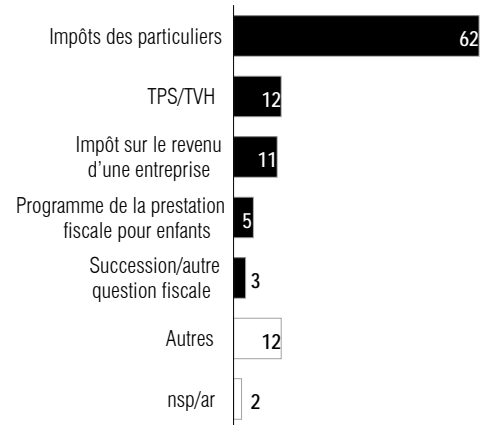
Ceux qui n'ont *jamais* contacté en personne l'ARC pour obtenir des renseignements ou recevoir un service sont plus souvent des résidents du Québec (49 %) ou du Nouveau-Brunswick (44 %). Cela s'applique aussi aux Canadiens dont les niveaux d'instruction et de revenu sont inférieurs, aux personnes âgées de 18 à 29 ans (51 %) ainsi qu'aux allophones (44 %).

Motifs de contact. Les Canadiens qui sont entrés personnellement en contact avec l'ARC au cours des 12 derniers mois (28 % de la population) ont eu à indiquer le motif de leur contact le plus récent. L'impôt des particuliers est de loin la réponse la plus fréquente, car celle-ci a été mentionnée par six répondants sur dix (62 %), et cela semble être particulièrement le cas de ceux qui sont entrés en contact avec l'Agence au cours des trois derniers mois. Nettement moins de contribuables sont entrés en contact avec l'ARC pour des raisons concernant la TPS/TVH (12 %), l'impôt sur le revenu tiré d'une entreprise (p. ex. pour une petite entreprise ou un travail autonome) (11 %), le programme de la prestation fiscale pour enfants (5 %) ou la succession (3 %).

L'impôt sur le revenu des particuliers est le principal motif du contact avec l'ARC dans toutes les provinces et tous les segments démographiques. Ceux qui ont rempli eux-mêmes leur déclaration pour 2004 (72 %) plutôt que de recevoir de l'aide (55 %) sont plus susceptibles d'être entrés en contact avec l'ARC pour cette raison-là.

Le fait d'être entré en contact avec l'ARC au sujet de l'impôt sur le revenu tiré d'une entreprise est plus fréquent chez les résidents de la Colombie-Britannique (17 %), les hommes (14 %) et les personnes âgées de 30 à 59 ans (13 %). Il est plus probable que le programme de la prestation fiscale pour enfants soit mentionné par les résidents du Nouveau-Brunswick (13 %), les femmes (8 %) et les personnes âgées de 18 à 44 ans (9 %).

Motifs du contact le plus récent 2005



Q.17

La dernière fois que vous avez contacté l'Agence du revenu du Canada, était-ce au sujet de vos impôts personnels, de l'impôt sur le revenu tiré d'une entreprise, de la TPS ou à un autre sujet ?
 Sous-échantillon : ceux qui ont communiqué avec l'ARC depuis un an (n=1 187)

Degré de satisfaction à l'égard du contact le plus récent

Les Canadiens qui sont entrés en contact avec l'ARC au cours de l'année écoulée sont des plus positifs au sujet du service qu'ils ont reçu, tant dans l'ensemble qu'au point de vue du temps qu'il a fallu pour recevoir le service en question, d'un traitement équitable et de la compétence du personnel. Le degré de satisfaction est lié de près au fait d'avoir obtenu ce que l'on voulait.

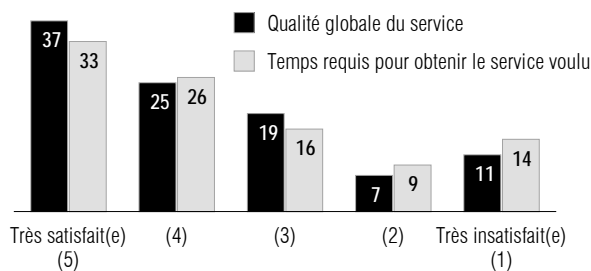
Les Canadiens qui sont entrés personnellement en contact avec l'ARC au cours des 12 derniers mois (28 % de la population) ont eu à indiquer leur degré de satisfaction à l'égard de leur contact le plus récent en vue de l'obtention d'un service, tant dans l'ensemble qu'en rapport avec les autres aspects particuliers de ce contact.

Degré de satisfaction générale. Il a été demandé aux Canadiens d'indiquer à quel point, dans l'ensemble, ils étaient satisfaits de leur contact le plus récent avec l'ARC au cours de l'année écoulée, selon une échelle de « 1 » à « 5 », où « 5 » signifie « très satisfait(e) » et « 1 », « très insatisfait(e) ». Dans l'ensemble, les Canadiens évaluent de manière positive la qualité du service qu'ils ont reçu. Six sur dix (62 %) indiquent un degré de satisfaction de quatre ou de cinq, ce qui inclut 37 % de personnes très satisfaites. Un sur cinq (19 %) a indiqué un degré neutre (« 3 »), tandis qu'un autre groupe d'un sur cinq (18 %) s'est dit insatisfait du service reçu de l'ARC.

Le degré de satisfaction générale présente un certain nombre de variations selon la province et selon le segment démographique. Le degré de satisfaction est le plus élevé à l'Île du Prince-Édouard (55 % très satisfaits) et à Terre-Neuve-et-Labrador (54 %), tandis que le degré d'insatisfaction est plus répandu au Québec (18 % très insatisfaits) et au Nouveau-Brunswick (21 %). Les personnes qui vivent dans une collectivité comptant moins de 5 000 habitants (18 %), les personnes âgées de 30 ans ou plus (12 %) et les francophones (21 %) sont également plus enclins à dire qu'ils sont très insatisfaits de la qualité du service qu'ils ont obtenu de l'ARC.

Le degré de satisfaction ne varie pas par rapport aux motifs indiqués, car, en partie du moins, la raison pour laquelle les répondants ont contacté l'ARC varie peu (la

Degré de satisfaction à l'égard du contact le plus récent 2005



Q.18a

Dans l'ensemble, jusqu'à quel point avez-vous été satisfait(e) du service que vous avez reçu quand vous avez contacté l'Agence du revenu du Canada à ce moment-là ? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5 où « 1 » signifie que vous avez été très insatisfait(e) et « 5 », très satisfait(e).

Q.18b

Et jusqu'à quel point avez-vous été satisfait(e) du temps qu'il a fallu pour recevoir ce service ?

Sous-échantillon : ceux qui ont communiqué avec l'ARC depuis un an (n=1 187)

plupart disent que c'était pour leurs impôts personnels, et peu d'autres raisons ont été mentionnées.

Temps qu'il a fallu pour obtenir le service. Le degré de satisfaction à l'égard du temps qu'il a fallu pour obtenir le service voulu lors de ce contact le plus récent avec l'ARC est généralement similaire aux degrés de satisfaction générale, encore que l'on note une tendance un peu supérieure à l'insatisfaction. En utilisant la même échelle de « 1 » à « 5 », six répondants sur dix (59 %) ont indiqué un degré de satisfaction positif de quatre ou cinq, dont un sur trois (33 %) s'est dit très satisfait. Un sur six (16 %) a indiqué un degré de satisfaction neutre (3), tandis que le quart des répondants (23 %) se sont dits insatisfaits du temps qu'il avait fallu pour obtenir le service voulu de l'ARC (avec 14 % de personnes très insatisfaites).

Comme on aurait pu le prévoir, il y a un chevauchement considérable entre les personnes qui ont exprimé leur satisfaction à l'égard du service de l'ARC dans son ensemble et le temps qu'il a fallu pour obtenir le service en question. Parmi ceux qui étaient très satisfaits du

temps qu'il a fallu pour obtenir le service voulu à cette occasion, sept sur dix (69 %) étaient fort satisfaits de la qualité générale du service, contre 8 % seulement de ce groupe qui en ont été insatisfaits (1 ou 2).

Lorsque l'on considère la question selon la province et le groupe démographique, les résultats varient peu. La proportion de ceux qui se disent très satisfaits est la plus élevée à l'Île du Prince-Édouard (45 %), et chez ceux qui sont peu instruits (46 % parmi ceux qui n'ont pas de diplôme d'études secondaires). Le degré d'insatisfaction le plus marqué est le plus évident chez les francophones (19 %) et les personnes vivant dans une collectivité de moins de 5 000 habitants (21 %).

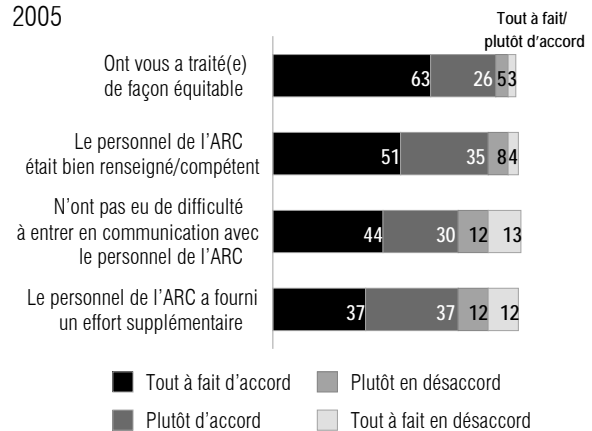
Autres aspects de la qualité du service. Outre le degré de satisfaction générale et le temps qu'il a fallu pour obtenir le service voulu, il a été demandé aux Canadiens d'évaluer le contact le plus récent qu'ils avaient eu en rapport avec quatre autres aspects particuliers du service. Les contribuables qui ont eu ce genre de contact sont généralement positifs au sujet du service qu'ils ont reçu, et plus de sept sur dix sont tout à fait d'accord ou plutôt d'accord pour dire que l'ARC leur a donné satisfaction pour chacun de ces quatre éléments du service, comparativement à une proportion nettement plus restreinte (8 % à 25 %) de personnes qui ont fait part de leur désaccord. Pour mieux distinguer les divers éléments, l'analyse qui suit est axée sur les personnes les plus satisfaites (c'est-à-dire qui ont répondu « tout à fait d'accord »).

C'est chez les contribuables qui ont été « traités de façon équitable » au cours de leur contact le plus récent avec l'ARC (63 % de répondants tout à fait d'accord) que l'on note un degré de satisfaction généralisée. Une majorité de répondants (51 %) sont aussi tout à fait d'accord pour dire que le personnel de l'ARC « était bien renseigné et compétent ». Ceux qui sont entrés en contact avec l'ARC ont un peu moins de chance de convenir qu'ils n'ont pas eu de « difficulté à entrer en communication avec un membre du personnel » (44 %), et que « le personnel a fourni un effort supplémentaire » pour s'assurer qu'ils obtenaient ce qu'ils cherchaient (37 %).

On note une tendance générale similaire dans l'ensemble de la population, et seules quelques rares variations pour chacun des énoncés. Les résidents du

Opinions sur la qualité du service

2005



Q.19

J'aimerais maintenant vous poser des questions sur le service que vous avez reçu de l'Agence du revenu du Canada à ce moment-là. Veuillez me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec chacun des énoncés suivants ... Vous n'avez pas eu de difficulté à entrer en communication avec un membre du personnel de l'Agence du revenu du Canada ... Le personnel de l'Agence du revenu du Canada était bien renseigné et compétent ... On vous a traité(e) de façon équitable ... Le personnel de l'Agence du revenu du Canada a fourni un effort supplémentaire pour s'assurer que vous aviez obtenu ce que vous cherchiez.

Sous-échantillon : ceux qui ont communiqué avec l'ARC depuis un an (n=1 187)

Québec sont moins susceptibles d'être tout à fait d'accord à propos de l'équité du service et de la connaissance ou de la compétence du personnel de l'ARC. C'est à Terre-Neuve-et-Labrador et chez les répondants âgés de 18 à 29 ans que le pourcentage d'accord au sujet du personnel bien renseigné et compétent est le plus élevé.

Pour ce qui est d'être tout à fait d'accord avec le peu de difficulté à entrer en communication avec un membre du personnel de l'ARC, c'est au Manitoba que le pourcentage de répondants qui sont tout à fait d'accord est le plus élevé et en Ontario qu'il l'est le moins, et les résultats sont nettement supérieurs chez les hommes que chez les femmes. Enfin, l'opinion selon laquelle le personnel a fourni un effort supplémentaire est plus répandue au Nouveau-Brunswick et à Terre-Neuve-et-Labrador, chez les personnes âgées de 60 ans ou plus, chez les personnes dont le revenu du ménage est inférieur à 40 000 \$ et chez les personnes qui ne sont

pas de souche et qui proviennent d'un pays autre que les États-Unis ou d'ailleurs que l'Europe.

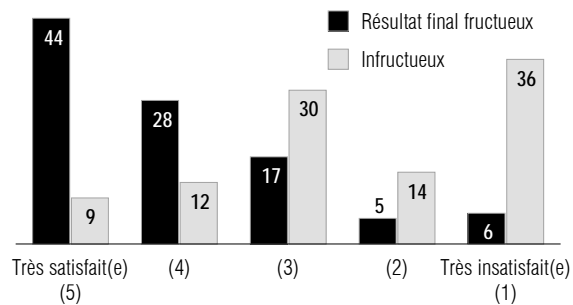
Résultat du contact le plus récent. À part leurs opinions au sujet du service qu'ils ont reçu lors de leur contact le plus récent avec l'ARC, ces contribuables ont-ils obtenu en fin de compte ce dont ils avaient besoin à ce moment-là? En fait, parmi ceux qui sont entrés en contact avec l'ARC au cours des 12 mois précédents, une proportion de huit sur dix (82 %) disent qu'ils ont obtenu ce dont ils avaient besoin à ce moment-là, contre 17 % qui ne l'ont pas obtenu.

La proportion de ceux qui font état d'un résultat final fructueux est élevée au sein de la population, mais elle est particulièrement marquée chez les Canadiens qui ne sont pas de souche et qui proviennent d'un pays autre que les États-Unis ou d'ailleurs que l'Europe (89 %). Cette proportion est la plus faible chez ceux qui vivent dans une petite collectivité comptant moins de 5 000 habitants (73 %) et chez ceux qui ont eu le contact le plus récent avec l'ARC (78 %), comparativement à ceux dont le contact date de plus de trois mois (86 %).

Un résultat final fructueux est un important déterminant du degré de satisfaction générale à l'égard de la qualité générale du service reçu de l'ARC. Ceux qui ont obtenu ce qu'ils voulaient en fin de compte sont deux fois plus susceptibles que ceux qui ne l'ont pas obtenu de dire qu'ils sont satisfaits du service de l'ARC (72 % contre 21 %). L'un des facteurs qui expliquent l'évaluation positive générale de la qualité du service de l'ARC est donc la proportion relativement élevée de ceux qui ont atteint l'objectif pour lequel ils étaient entrés en contact avec l'Agence.

Degré de satisfaction à l'égard de la qualité générale du service

2005 Selon le résultat final



Q.18a

Dans l'ensemble, jusqu'à quel point avez-vous été satisfait(e) du service que vous avez reçu quand vous avez contacté l'Agence du revenu du Canada à ce moment-là? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5 où « 1 » signifie que vous avez été très insatisfait(e) et « 5 », très satisfait(e).

Sous-échantillon : ceux qui ont communiqué avec l'ARC depuis un an (n=1 187)

Q.20

Enfin, avez-vous obtenu de l'Agence du revenu du Canada ce dont vous aviez besoin, à ce moment-là?

Sous-échantillon : ceux qui ont communiqué avec l'ARC depuis un an (n=1 187)

Impression générale au sujet du contact avec l'ARC

La plupart des Canadiens croient que l'ARC fournit ses services dans les deux langues officielles, considère les contribuables comme honnêtes et fournissent des renseignements exacts, mais ils sont moins enclins à dire que ces renseignements sont faciles à comprendre. La plupart jugent que les services de l'ARC sont comparables à ceux d'autres organismes et ministères fédéraux et des institutions financières.

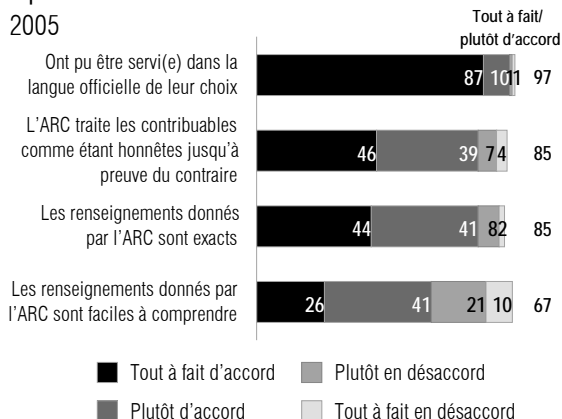
Il a été demandé aux Canadiens qui n'étaient jamais entrés en contact avec l'ARC (soit au cours de l'année écoulée, soit avant; ces personnes représentent 64 % de la population totale) de répondre à des questions plus générales au sujet de leurs rapports avec l'ARC, y compris leurs opinions sur des éléments de service particuliers (remarque : par contraste avec la section précédente, ces questions n'étaient pas axées sur un contact particulier avec l'Agence).

Opinions sur la qualité du service. Le sondage comportait quatre secteurs dans lesquels l'ARC s'efforce de servir les Canadiens. Il a été demandé aux répondants d'indiquer la mesure dans laquelle ils étaient d'accord ou non avec chaque énoncé, ce qui dénote la mesure dans laquelle ces énoncés correspondent à leurs opinions au sujet du service de l'ARC d'après leurs contacts antérieurs avec l'Agence.

Il y a des variations considérables dans la façon dont les contribuables évaluent le service de l'ARC dans ces quatre secteurs. Parmi les quatre énoncés présentés, celui avec lequel les répondants sont le plus d'accord est le suivant : « *Il est possible d'être servi(e) dans la langue officielle de son choix* ». Près de neuf répondants sur dix (87 %) sont tout à fait d'accord avec cet énoncé, tandis qu'un autre sur dix (10 %) est plutôt d'accord, contre 2 % seulement qui ne le sont pas. Bien que le degré d'accord général soit élevé au Québec (96 % ont répondu qu'ils étaient tout à fait ou plutôt d'accord), ces résidents sont moins susceptibles que ceux des autres provinces d'être tout à fait d'accord que les services sont disponibles dans la langue de leur choix (67 %).

Dans l'ensemble, le degré d'accord est également élevé pour les énoncés suivants, mais le degré d'accord complet baisse considérablement. Plus de huit sur dix (85 %) sont d'accord dans l'ensemble que « *L'ARC*

Opinions sur le service



Q.21

Veuillez me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec chacun des énoncés suivants ... L'Agence du revenu du Canada traite les contribuables comme étant honnêtes jusqu'à preuve du contraire ... Il est possible d'être servi(e) dans la langue officielle de son choix, c'est-à-dire en anglais ou en français ... Les renseignements donnés par l'Agence du revenu du Canada sont faciles à comprendre ... Les renseignements donnés par l'Agence du revenu du Canada sont exacts.

Sous-échantillon : ceux qui ont déjà communiqué avec l'ARC (n=2 662)

traite les contribuables comme étant honnêtes jusqu'à preuve du contraire », y compris plus de quatre sur dix (46 %) qui se disent tout à fait d'accord. Les résultats sont similaires pour l'énoncé « *Les renseignements donnés par l'ARC sont exacts* » : plus de huit répondants sur dix (85 %) sont d'accord dans l'ensemble, et cela comprend 44 % de personnes qui se disent tout à fait d'accord.

Les contribuables ayant eu un contact avec l'ARC sont ceux qui ont le moins de chances d'être d'accord que « *Les renseignements donnés par l'ARC sont faciles à comprendre* ». Deux sur trois (67 %) sont d'accord avec cet énoncé, mais un seul sur quatre (26 %) est tout à fait d'accord, contre trois sur dix qui se disent plutôt en désaccord (21 %) ou tout à fait en désaccord (10 %).

Dans l'ensemble du pays, l'énoncé selon lequel les renseignements de l'ARC sont faciles à comprendre

suscite un degré d'accord supérieur au Manitoba et en Ontario (ainsi qu'à Terre-Neuve-et-Labrador), chez les Canadiens qui ne sont pas de souche et proviennent d'un pays autre que les États-Unis ou d'ailleurs que l'Europe, les personnes âgées de 18 à 29 ans, et les personnes dont la situation socioéconomique est faible (degrés d'instruction et de revenu inférieurs). Les résidents de la Colombie-Britannique et de l'Alberta, ceux qui sont nés au Canada, aux États-Unis ou en Europe, de même que les anglophones ont plus de chances d'être en désaccord avec ce dernier énoncé. Les résidents de Terre-Neuve-et-Labrador sont plus susceptibles que les autres d'être d'accord que les contribuables sont traités comme étant honnêtes et que les renseignements de l'ARC sont exacts et faciles à comprendre. Cependant, le reste des variations concernant le degré d'accord ne

présente aucune caractéristique évidente et tendent à être propres à chaque énoncé. L'opinion selon laquelle les contribuables sont traités comme étant honnêtes est la plus marquée chez les répondants les plus jeunes (âgés de 18 à 29 ans) et les plus âgés (60 ans ou plus), ainsi que chez les personnes dont le revenu annuel du ménage est inférieur à 20 000 \$ par année, et elle est la plus faible au Québec et parmi les francophones.

La probabilité de convenir que l'ARC fournit des renseignements exacts est supérieure au Manitoba et à Terre-Neuve-et-Labrador, chez les personnes âgées de 18 à 44 ans et chez les personnes ayant fait des études postsecondaires, et elle est la plus faible chez les Québécois et chez les personnes qui vivent dans une collectivité comptant moins de 5 000 habitants.

Comparaison avec d'autres institutions. L'évaluation des Canadiens à l'égard de la qualité du service ne se forme pas dans le vide, et elle est vraisemblablement influencée par les contacts et les attentes qu'ils ont eus à la suite de services obtenus d'autres types d'institutions. Le sondage annuel de 2005 a traité de cette question de rendement relatif en demandant aux répondants de comparer le service à la clientèle reçu de l'ARC au degré de service reçu d'autres organismes et ministères fédéraux et d'institutions financières (comme les banques) avec lesquels ils font affaire.

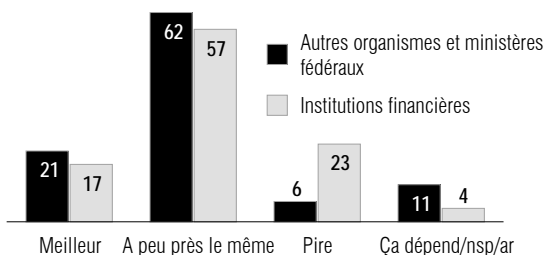
Il ressort des résultats qu'une majorité de Canadiens ayant eu des contacts avec l'ARC considère que le niveau de service que fournit l'Agence est similaire à celui des deux autres types d'institutions avec lesquels ils ont eu des contacts. Chez ceux qui font une différence, l'ARC tend à être perçue comme fournissant un service meilleur que celui d'autres organismes fédéraux, mais quelque peu inférieur à celui que fournissent les institutions financières privées.

Lorsqu'ils font la comparaison avec d'autres organismes et ministères fédéraux, six contribuables sur dix (62 %) ayant eu un contact avec l'ARC disent que la qualité du service à la clientèle que fournit l'ARC est à peu près la même. Les autres sont plus susceptibles de dire que le service de l'ARC est meilleur (21 %) que de dire qu'il est pire (6 %), tandis qu'un contribuable sur dix (11 %) est incapable de répondre à la question, peut-être parce qu'il n'a pas eu de contact avec d'autres secteurs du gouvernement.

Une proportion similaire de contribuables (57 %) disent que le service à la clientèle de l'ARC est à peu près le même que celui des institutions financières avec lesquelles ils font affaire. Cependant, dans ce cas-ci, un nombre légèrement supérieur (23 %) disent que le service est en fait pire, comparativement à ceux qui disent qu'il est meilleur (17 %). Seuls 4 % sont incapables de répondre à la question.

L'impression que le service que fournit l'ARC est meilleur que celui d'autres organismes et ministères est la plus marquée chez les hommes (23 %), ainsi que chez

Comparaison du service fourni avec celui d'autres institutions 2005



Q.22

D'après ce que vous avez vu, diriez-vous que le service à la clientèle offert par l'Agence du revenu du Canada est meilleur, à peu près le même ou pire que celui ... Des institutions financières avec lesquelles vous faites affaire présentement ... Des autres agences et ministères du gouvernement fédéral avec lesquels vous avez fait affaire ?

Sous-échantillon : ceux qui ont déjà communiqué avec l'ARC (n=2 662)

les résidents du Manitoba (28 %) et de la Colombie-Britannique (25 %). Les résidents de la Colombie-Britannique sont parmi ceux dont les opinions sont les plus polarisées, car ils sont également plus susceptibles que d'autres de dire que le service de l'ARC est pire que celui d'autres organismes et ministères.

La probabilité de considérer que le service que fournit l'ARC est meilleur que celui des institutions financières est la plus élevée à Terre-Neuve-et-Labrador (22 %), chez ceux qui vivent dans une ville comptant un million d'habitants ou plus, chez les allophones, chez les Canadiens qui ne sont pas de souche et qui proviennent d'un pays autre que les États-Unis ou d'ailleurs que l'Europe, chez les jeunes Canadiens et chez ceux dont le revenu est modique. Les résidents de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et de l'Ontario, les résidents d'origine canadienne, les anglophones, les personnes ayant fait des études postsecondaires, ainsi que les personnes dont le revenu annuel du ménage est de 80 000 \$ ou plus sont les plus susceptibles de dire que la qualité du service de l'ARC est pire que celle du service que fournissent les institutions financières.

RESPECT DES OBLIGATIONS FISCALES ET FRAUDE FISCALE

Le sondage annuel de 2005 comportait une section spéciale portant sur le respect des obligations fiscales et la fraude fiscale et conçue pour sonder les opinions des Canadiens à propos de l'ampleur et de la nature du problème.

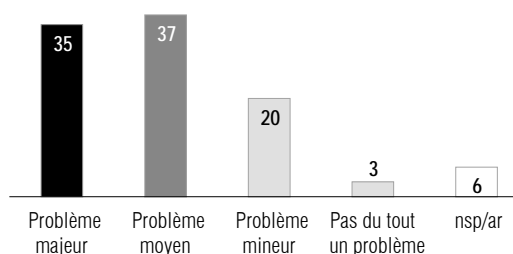
Ampleur et acceptabilité de la fraude fiscale

La plupart des Canadiens croient que la fraude fiscale est aujourd'hui un problème, mais moins de la moitié d'entre eux croient que ce problème est majeur ou qu'il s'aggrave. Ils s'entendent en général pour dire que la fraude est inacceptable, mais, en même temps, la plupart des Canadiens croient que la plupart des gens, s'ils en avaient l'occasion, cacheraient des revenus.

Ampleur de la fraude fiscale. Selon les Canadiens, quelle est l'ampleur de la fraude fiscale au Canada de nos jours ? En fait, il n'y a pas de consensus sur l'ampleur du problème. Un Canadien sur trois (35 %) dit que la fraude fiscale est un problème majeur, tandis qu'une proportion similaire (37 %) dit qu'il s'agit d'un problème moyen. Par comparaison, un sur quatre qualifie le problème de mineur (20 %) ou d'inexistant (3 %), tandis qu'un autre groupe de 6 % n'en est pas sûr.

Dans tout le pays, l'opinion selon laquelle la fraude fiscale est un problème majeur est nettement plus élevée au Québec (54 %) et parmi les francophones en général (56 %), et légèrement supérieure au Nouveau-Brunswick (38 %), comparativement aux autres provinces. Cette opinion est également plus répandue chez les Canadiens n'ayant pas fait d'études postsecondaires (41 %). Les Canadiens faisant partie de la cohorte d'âge la plus jeune (de 18 à 29 ans) et ceux qui vivent

Ampleur perçue de la fraude fiscale 2005



Q.24

Croyez-vous que la fraude fiscale au Canada, aujourd'hui, est ... ?

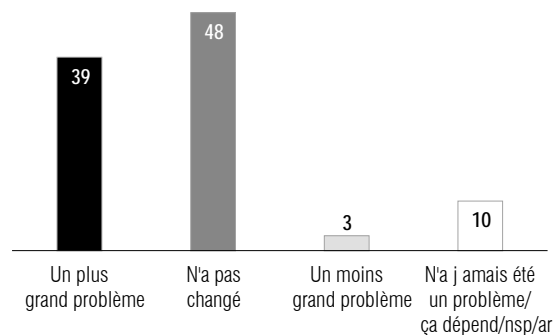
dans une ville comptant entre 100 000 et 1 000 000 d'habitants sont les moins enclins à dire que la fraude fiscale est un problème majeur. Il y a plus de chances que la fraude fiscale soit qualifiée de problème mineur ou de problème inexistant par les résidents de l'Alberta (30 %) et de la Saskatchewan (31 %), ainsi que par les résidents qui ne sont pas de souche et qui proviennent d'un pays autre que les États-Unis ou d'ailleurs que l'Europe (28 %).

Tendance de la fraude fiscale. Il a été demandé aussi aux Canadiens s'ils croient que le problème de la fraude fiscale a changé depuis les dernières années, et les résultats du sondage donnent à penser que les Canadiens sont assez divisés pour ce qui est de savoir si le problème est stable ou s'il s'aggrave. La moitié d'entre eux (48 %) disent que le problème n'a pas vraiment changé depuis les dernières années, tandis qu'une minorité importante (39 %) croit que la fraude fiscale a empiré. Seuls 3 % croient que la fraude fiscale est devenue un moins grand problème, tandis qu'un Canadien sur dix (10 %) dit que cela dépend ou qu'il n'est pas sûr de la mesure dans laquelle la fraude a changé.

Les opinions des Canadiens sur le sujet sont étroitement liées à la mesure générale dans laquelle ils croient que la fraude fiscale est un problème, et cette tendance est prévisible. La conviction que la fraude fiscale empire est nettement plus forte chez ceux qui croient que la fraude fiscale est déjà un problème majeur (62 %), comparativement à ceux qui disent qu'il s'agit d'un problème moyen (34 %) ou d'un problème mineur ou inexistant (19 %).

En raison de ce lien entre les opinions sur l'ampleur du problème et la tendance de ce dernier, certaines des mêmes tendances, par province et par segment démographique, qui existent au sujet de l'ampleur du problème sont évidentes, relativement à l'opinion quant à la façon dont le problème a changé. Les Québécois (47 %) et les Néo-Brunswickois (41 %) sont plus susceptibles de dire que le problème de la fraude fiscale a augmenté depuis les dernières années. Cette opinion

La fraude fiscale a-t-elle diminué ou empiré ? 2005



Q.25

Dans les dernières années, croyez-vous que la fraude fiscale est devenue ... ?

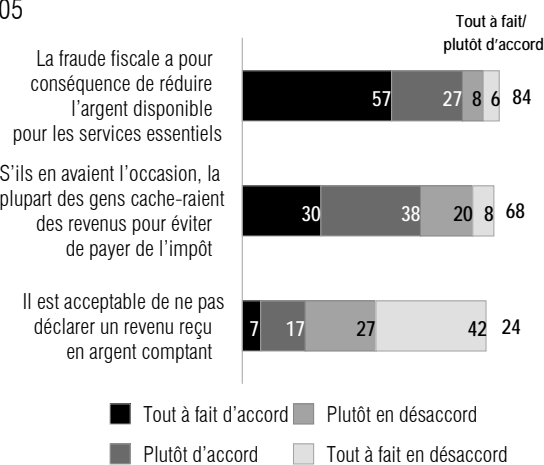
est également plus marquée chez ceux qui sont nés au Canada (41 %), comparativement à ceux qui sont nés aux États-Unis ou en Europe (30 %) ou dans un autre pays (29 %). Les Canadiens âgés de 18 à 29 ans (55 %) sont plus enclins que les Canadiens plus âgés (46 %) à dire que le problème n'a pas vraiment changé.

Attitudes générales au sujet de la fraude fiscale.

Le sondage a porté aussi sur les attitudes des Canadiens à l'égard de l'acceptabilité de la fraude fiscale et de la propension de ces derniers à s'y adonner. Dans l'ensemble, les résultats révèlent que la plupart des Canadiens sont d'avis que ce type de fraude est un comportement inacceptable mais ils croient en même temps qu'elle survient invariablement lorsque l'occasion de le faire se présente.

Les Canadiens sont surtout d'accord pour dire que « La fraude fiscale a pour conséquence de réduire l'argent disponible pour les services essentiels comme ceux liés à la santé et à l'éducation ». Plus de huit Canadiens sur dix sont tout à fait d'accord (57 %) ou plutôt d'accord (27 %) avec cet énoncé, contre tout juste plus qu'un sur dix (14 %) qui ne l'est pas. Une proportion comparable n'est pas d'accord avec l'énoncé selon lequel « Il est acceptable, pour un particulier, de ne pas déclarer un revenu reçu en argent comptant ». Seul un Canadien sur quatre (24 %) est généralement d'accord pour dire que cela est acceptable, tandis que la grande majorité des répondants

Opinions sur la fraude fiscale 2005



Q.28a-c

Veuillez me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec chacun des énoncés suivants ...

sont soit plutôt en désaccord (27 %), soit tout à fait en désaccord (42 %).

Malgré cette opinion généralisée au sujet du caractère répréhensible de la fraude fiscale, une majorité de Canadiens conviennent aussi que « *S'ils en avaient l'occasion, la plupart des gens cacheraient des revenus pour éviter de payer de l'impôt* ». Sept sur dix sont tout à fait d'accord (30 %) ou plutôt d'accord (38 %), contre 28 % qui ne le sont pas.

Dans la plupart des cas, ces attitudes ne varient pas beaucoup d'une province à l'autre. Les Albertains sont un peu moins enclins que les autres à convenir que la fraude réduit l'argent disponible pour les services publics (77 %), tandis que les Québécois sont plus susceptibles que les autres Canadiens de dire qu'il est acceptable de ne pas déclarer un revenu reçu en argent comptant (28 %).

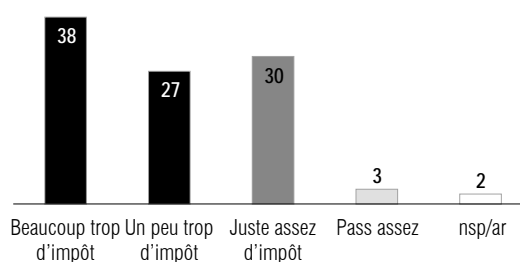
Les opinions sur ces énoncés varient toutefois selon l'âge et le niveau d'instruction. Les jeunes Canadiens (et surtout ceux âgés de 18 à 29 ans) sont les plus susceptibles d'être d'accord pour dire que la fraude réduit la quantité d'argent disponible pour les services publics, que la plupart des gens cacheraient des revenus s'ils le pouvaient, mais aussi qu'il est acceptable de ne pas déclarer un revenu reçu en argent comptant. Les Canadiens ayant fait des études postsecondaires sont aussi les plus enclins à être d'accord pour dire que la fraude a un effet négatif sur l'argent disponible pour les services publics, mais ils sont les moins susceptibles de croire que la plupart des gens cacheraient des revenus pour éviter de payer de l'impôt s'ils en avaient l'occasion, et croient bel et bien qu'il est acceptable de ne pas déclarer un revenu reçu en argent comptant.

Les attitudes à propos de la fraude fiscale sont influencées en partie par les opinions relatives à l'ampleur du problème. Ceux qui croient que la fraude fiscale est un problème majeur ont plus de chances que d'autres d'être d'accord pour dire que la fraude réduit l'argent disponible pour les services gouvernementaux essentiels, et que la plupart des gens cacheraient des revenus s'ils le pouvaient. En revanche, ceux qui disent que la fraude n'est qu'un problème mineur ou n'en est pas un du tout sont les plus enclins à convenir qu'il est acceptable de ne pas déclarer un revenu reçu en argent comptant.

Niveau d'imposition. Un aspect lié aux opinions portant sur la fraude fiscale est un point de vue plus fondamental au sujet du niveau d'impôt que paient actuellement les Canadiens. En général, que pensent les contribuables du montant d'impôt que les Canadiens paient dans l'ensemble, comparativement aux services que fournissent les gouvernements? Les deux tiers des personnes sondées sont d'avis que les Canadiens paient aujourd'hui beaucoup trop d'impôt (38 %) ou un peu trop d'impôt (27 %), contre trois sur dix (30 %) qui estiment que les niveaux d'imposition actuels sont « juste assez », et un autre groupe de 3 % qui dit que ces niveaux devraient être plus élevés.

Dans l'ensemble du pays, ceux qui sont le plus portés à dire que les Canadiens paient beaucoup trop d'impôt sont les Québécois (54 %), les hommes (41 %), les Canadiens âgés de 45 à 59 ans (46 %) et les personnes qui trouvent généralement à redire à l'ARC et/ou au gouvernement du Canada. Cette opinion est moins évidente chez les résidents de la Saskatchewan (27 %), du Manitoba (28 %) et de Terre-Neuve-et-Labrador (25 %), chez les Canadiens âgés de 18 à 29 ans (24 %) et chez les personnes qui se situent dans la tranche de revenus la plus faible (30 %). Ceux qui croient que le niveau d'imposition est « juste assez » se trouvent fort probablement au Manitoba (36 %) et en Nouvelle-Écosse (37 %), ainsi que parmi ceux qui ont un diplôme universitaire (35 %).

Attitudes à l'égard des montants d'impôt payés au Canada 2005



Q.29

Si vous comparez l'impôt payé par l'ensemble des Canadiens et Canadiennes, aux services offerts par les gouvernements, pensez-vous que les Canadiens et les Canadiennes paient trop d'impôt, juste assez ou pas assez d'impôt ? {Si on répond « trop d'impôt », sonder : Croyez-vous que les Canadiens et Canadiennes paient « beaucoup » trop d'impôt ou « un peu » trop d'impôt ?}

Les opinions au sujet du niveau actuel d'imposition semblent exercer une certaine influence sur les attitudes générales à propos de la fraude fiscale, en ce sens que ceux qui croient que les impôts sont trop élevés ont tendance à faire preuve de plus de clémence dans leurs opinions au sujet de l'acceptabilité d'un tel comportement. Plus précisément, ceux qui disent que les Canadiens paient beaucoup trop d'impôt sont moins enclins à croire que la fraude fiscale est aujourd'hui un problème majeur au Canada et que la fraude réduit l'argent disponible pour les services gouvernementaux, et ils sont plus susceptibles de dire qu'il est acceptable de ne pas déclarer un revenu reçu en argent comptant et que les gens cacheraient des revenus pour éviter de payer de l'impôt, s'ils en avaient l'occasion. Il convient de noter que ces différences représentent davantage une question de degré qu'un point de vue nettement différent (c'est-à-dire que ceux qui sont d'avis que les Canadiens paient beaucoup d'impôt croient toujours que la fraude est inacceptable, mais dans une mesure moindre que les autres).

Respect des obligations fiscales

Les Canadiens ont tendance à croire que les fraudeurs ont plus de risque de se faire prendre, mais la plupart croient que l'ARC n'a aucun moyen de savoir qu'un revenu reçu en argent comptant n'est pas déclaré. Pour ce qui est de savoir si l'ARC consacre suffisamment d'efforts à la réduction de la fraude fiscale, les opinions sont partagées.

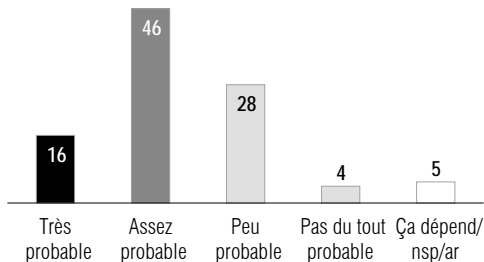
Risque de se faire prendre. Quel confiance le public a-t-il à l'égard du système pour veiller au respect des lois fiscales du pays? Les Canadiens sont en général, mais moins qu'entièrement, confiants que ceux qui trichent sur leur déclaration de revenus se feront prendre. Six sur dix (62 %) disent qu'il est au moins assez probable que les tricheurs seront découverts, mais 16 % seulement sont d'avis que cela est *très probable*. Il y a aussi une minorité importante (32 %) qui croit qu'il est peu probable, sinon pas du tout, que les fraudeurs se fassent prendre, tandis que 5 % disent que cela dépend ou qu'ils n'en sont pas sûrs.

Les opinions sur cette question sont en grande partie uniformes au sein de la population, mais l'on relève quelques variations selon la province et la strate

démographique. Les résidents de la Saskatchewan (71 %), du Manitoba (69 %), de la Nouvelle-Écosse (69 %), et de Terre-Neuve-et-Labrador (70 %) sont plus enclins à croire qu'il est au moins assez probable que les fraudeurs seront repérés (et ce sont les résidents des provinces de l'Atlantique qui sont les plus portés à dire que cela est très probable. Cette opinion est aussi plus généralisée chez les femmes (65 %) que chez les hommes (61 %), chez ceux qui n'ont pas de diplôme universitaire (65 %) et ceux dont le revenu annuel du ménage est inférieur à 60 000 \$ (67 %). À l'autre extrémité du continuum, il y a plus de chances que les résidents de la Colombie-Britannique et de l'Alberta, les hommes, les diplômés universitaires et les personnes dont le revenu du ménage est d'un niveau supérieur disent qu'il est peu ou pas probable que les tricheurs se fassent prendre.

Les attitudes au sujet de l'efficacité des mesures d'observation de la loi sont liées aux perceptions qu'ont les Canadiens de l'ampleur du problème. Ceux qui se préoccupent moins de la fraude fiscale (ceux qui disent qu'il s'agit d'un problème moyen ou mineur, ou qu'il ne s'agit pas du tout d'un problème) sont également ceux qui sont les plus portés à considérer avec optimisme que les fraudeurs se feront prendre. On note une constatation similaire chez les Canadiens qui disent que la fraude fiscale n'a pas changé, voire qu'elle a diminué, ces dernières années : ce groupe est plus enclin que ceux qui pensent que le problème de la fraude fiscale a empiré à dire qu'il est très probable que l'on repère les fraudeurs.

Probabilité de se faire prendre 2005



Q.26

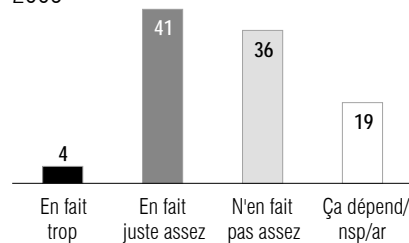
À quel point est-il probable qu'un Canadien ou une Canadienne, qui triche sur sa déclaration de revenus, se fasse prendre ? Diriez-vous que c'est ...?

Enfin, les vues des Canadiens sur le sujet ne semblent pas être liées à leur évaluation globale de l'ARC : la probabilité que l'on donne au rendement de l'Agence une cote « excellent » ou « bon » est essentiellement la même, et ce, que les répondants pensent qu'il est très probable (35 %), assez probable (39 %), ou peu ou pas du tout probable (37%) que les fraudeurs se fassent prendre.

Mesures prises par l'ARC en rapport avec le respect des obligations fiscales. Le public croit-il que l'ARC en fait assez pour réduire la fraude fiscale? Il n'y a pas de consensus parmi les contribuables, mais l'opinion prépondérante est qu'il est nécessaire d'en faire plus (c'est là un résultat auquel on pourrait s'attendre car la plupart des gens considèrent qu'il s'agit aujourd'hui d'un problème au Canada). Quatre répondants sur dix (41 %) disent que l'ARC en fait juste assez pour s'attaquer à ce problème, comparativement à un nombre légèrement moindre (36 %) qui sont d'avis que l'on n'en fait pas assez. Seuls 4 % croient que l'on en fait trop pour réduire la fraude fiscale, tandis qu'une minorité importante de répondants (19 %) n'ont pas d'opinion, vraisemblablement parce qu'ils ne sont pas assez au courant des efforts que fait actuellement l'ARC pour donner leur point de vue.

Opinion sur les efforts que fait l'ARC contre la fraude fiscale

2005



Q.27

Pensez-vous que l'Agence du revenu du Canada en fait trop, pas assez ou juste assez pour réduire la fraude fiscale ?

Comme on pouvait le prévoir, les perceptions relatives au niveau des efforts faits par l'ARC sont liées aux perceptions relatives à l'ampleur du problème et à la probabilité que les fraudeurs se fassent prendre. La propension à affirmer que l'ARC fait assez d'efforts est la plus répandue parmi ceux qui croient que le problème est moins grave et ceux qui pensent qu'il est soit très ou plutôt probable que les fraudeurs se feront prendre. Cependant, l'existence d'un tel lien n'indique pas dans quelle direction pointe la « flèche causative ». C'est-à-dire que les résultats ne permettent aucunement de conclure si les opinions sur le niveau des efforts que déploie l'ARC influence les opinions au sujet du problème ainsi que le risque de se faire prendre, ou vice versa.

On note aussi une certaine variation dans les opinions entre les diverses provinces et les segments démographiques. Les Québécois (52 %) et les francophones (53 %) sont parmi ceux qui sont les plus portés à dire que l'ARC n'en fait pas assez pour lutter contre ce problème, et ils sont suivis des résidents de l'Île-du-Prince-Édouard (39 %) et de Terre-Neuve-et-Labrador (39 %). Les résidents de la Saskatchewan (54 %) et de la Nouvelle-Écosse (51 %) sont parmi ceux qui appuient le plus le niveau d'efforts que fait actuellement l'ARC. L'opinion selon laquelle cette dernière en fait juste assez diminue avec l'âge (en grande partie parce que les Canadiens âgés sont moins enclins à se prononcer sur le sujet).

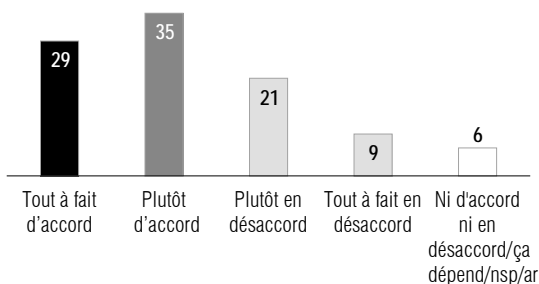
Connaissance qu'a l'ARC des revenus non déclarés.

Le régime fiscal canadien est fondé sur un système d'observation volontaire. Ce type de régime dépend de ce que le contribuable déclare de façon honnête et exacte la totalité des revenus qu'il a gagnés. Bien qu'il survienne des erreurs et des omissions, diverses mesures de contrôle (dont les vérifications effectuées sur une base sélective) sont prises après que le contribuable a produit sa déclaration.

Malgré la croyance que les fraudeurs ont plus de risque qu'autrement de se faire prendre, les Canadiens ont moins confiance en la capacité de l'ARC à déceler les revenus reçus en argent comptant que les contribuables n'indiquent pas dans leur déclaration de revenus. Plus de six répondants sur dix sont tout à fait d'accord (29 %) ou plutôt d'accord (35 %) pour dire que « L'Agence du revenu du Canada n'aura jamais connaissance d'un revenu reçu en argent comptant s'il n'est pas déclaré dans une déclaration de revenus », comparativement à trois répondants sur dix qui disent qu'ils ne sont pas d'accord (c'est-à-dire qui croient que l'ARC le découvrirait). Un autre groupe de 6 % dit que cela dépend, ou n'a pas d'opinion.

Comme on pourrait s'y attendre, l'accord que suscite cet énoncé est plus généralisé chez les Canadiens qui pensent en général qu'il y a peu de chances que les fraudeurs se fassent prendre. Cette opinion est également plus marquée chez les Québécois (68 %) et les résidents de Terre-Neuve-et-Labrador (70 %), les hommes (66 %) et les Canadiens âgés de moins de 60 ans (65 %).

Opinion selon laquelle l'ARC n'aura jamais connaissance d'un revenu reçu en argent comptant
2005



Q.28d

Veuillez me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec chacun des énoncés suivants ... L'Agence du revenu du Canada n'aura jamais connaissance d'un revenu reçu en argent comptant s'il n'est pas déclaré dans une déclaration de revenus.

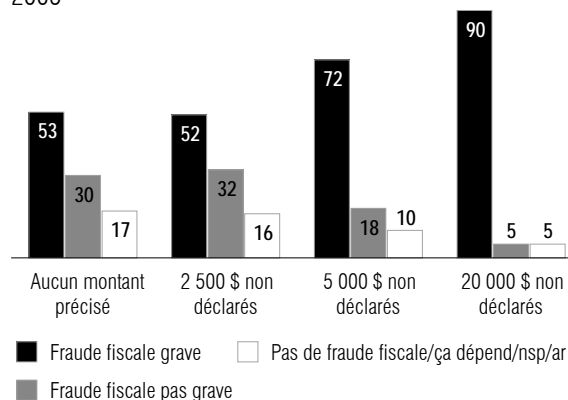
Opinions sur ce qui constitue de la fraude

Une majorité absolue de Canadiens croient que le fait de ne pas déclarer les revenus tirés d'un travail fait « au noir » la fin de semaine est de la fraude fiscale. La propension à considérer cette situation comme un cas sérieux d'évitement fiscal augmente de pair avec le montant des revenus non déclarés.

Un autre aspect pertinent des attitudes du public a trait à la façon dont les Canadiens définissent ce qui constitue de la fraude fiscale. Cette question a été abordée dans le sondage annuel de 2005 en présentant aux répondants une situation précise et en déterminant ensuite la mesure dans laquelle ces derniers considèrent qu'il s'agit de fraude.

La situation en question est celle d'un particulier qui exerce un emploi à temps plein mais qui travaille aussi comme disc-jockey les fins de semaine et qui n'indique

Le comportement décrit est-il un cas de fraude fiscale ?
2005



Q.23

Veuillez me dire si vous considérez la situation suivante comme de la fraude fiscale, ou non ... Diriez-vous que ce genre de fraude fiscale est « grave » ou qu'il « n'est pas grave » ... Une personne est employée à plein temps et travaille aussi comme disc-jockey les week-ends, mais ne déclare pas ces revenus gagnés les week-ends dans sa déclaration de revenus ... Et si cette personne gagne 2 500 \$ par année comme disc-jockey et ne déclare pas ce montant dans sa déclaration de revenus ... Et si cette personne gagne 5 000 \$ par année comme disc-jockey et ne déclare pas ce montant dans sa déclaration de revenus ... Et si cette personne gagne 20 000 \$ par année comme disc-jockey et ne déclare pas ce montant dans sa déclaration de revenus ?

pas le revenu tiré de cet emploi dans sa déclaration de revenus. Plus de huit Canadiens sur dix (83 %) sont d'avis que ce comportement constitue de la fraude fiscale, une fraude « grave » pour une majorité d'entre eux (53 %). Un autre groupe de trois Canadiens sur dix (30 %) disent que cette personne fraude, mais ne considèrent pas qu'il s'agit d'un cas grave, tandis que 17 % soutiennent qu'il ne s'agit pas de fraude du tout, ou sont incapables de répondre de manière définitive à la question (c'est-à-dire : « Ça dépend » ou « Ne sait pas »).

L'opinion selon laquelle ce comportement constitue un cas de fraude fiscale est uniforme dans tout le pays. L'opinion voulant qu'il s'agisse d'un cas « grave » est plus généralisée au Manitoba (57 %), à Terre-Neuve-et-Labrador (59 %) et au Nouveau-Brunswick (58 %), de même que chez les Canadiens âgés (63 % chez les répondants âgés de 60 ans ou plus, contre 42 % seulement chez les 18 à 29 ans). Comme on pourrait s'y attendre, ce comportement particulier a également plus de chances d'être considéré comme de la fraude grave par les Canadiens qui croient qu'il s'agit aujourd'hui d'un problème majeur (65 %) ou d'un problème qui empire (57 %). Il convient de noter, cependant, que les opinions relatives à cette question ne varient pas selon l'attitude générale à l'égard du niveau d'imposition au Canada aujourd'hui.

La question a été sondée plus en détail afin de déterminer si les opinions du public à l'égard de ce comportement particulier sont influencées par le montant du revenu non déclaré. Lorsque l'on précise que le montant non déclaré que la personne gagne la fin de semaine en travaillant comme disc-jockey est de 2 500 \$ par année, les résultats sont essentiellement identiques à ce que les Canadiens répondent lorsque aucun montant précis n'est indiqué. Dans ce scénario, 52 % ont qualifié le comportement de fraude grave, 32 % ont dit qu'il s'agissait d'un cas de fraude, mais qu'il n'était pas grave, et 16 % ont soutenu qu'il ne s'agissait pas de fraude du tout.

Cependant, les opinions à l'égard de ce scénario changent nettement lorsque le montant s'élève. Ceux qui ont dit que ce comportement n'est pas grave s'il s'agit de 2 500 \$ ont ensuite eu à répondre à la même question, mais cette fois-ci le montant a été fixé à 5 000 \$ par année. À ce niveau, la proportion générale de répondants qui qualifient cette situation de fraude grave augmente à 72 % (une augmentation nette de 20 %), et seuls 10 % disent maintenant que ce comportement ne constitue pas du tout un cas de fraude. Enfin, lorsque le montant du revenu passe à 20 000 \$, neuf Canadiens sur 10 (90 %) jugent que ce comportement constitue un cas grave de fraude fiscale.

MÉTHODES PRÉFÉRÉES POUR OBTENIR DES RENSEIGNEMENTS ET PAYER LES MONTANTS DUS

Cette dernière section du sondage a été axée sur le sujet « dynamique » de cette année, soit les préférences des contribuables quant à la façon dont ils obtiennent des renseignements fiscaux de l'ARC.

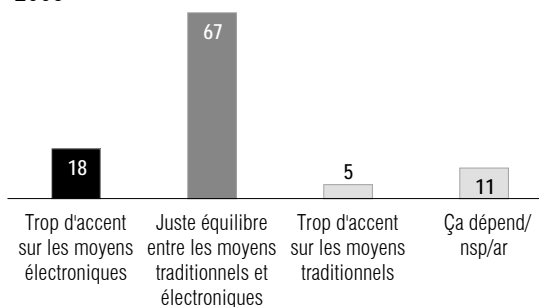
Équilibre entre les méthodes traditionnelles et les méthodes électroniques

Les deux tiers des Canadiens croient que l'ARC offre actuellement un juste équilibre entre les méthodes électroniques et les méthodes traditionnelles, pour ce qui est de la manière de communiquer avec l'Agence pour obtenir des renseignements. La plupart des autres répondants jugent que l'on met trop l'accent sur les méthodes électroniques, tandis que certains ont exprimé l'opinion contraire.

Le gouvernement fédéral a depuis toujours communiqué avec les contribuables en recourant aux principaux moyens de communication du jour et, jusqu'ici, cela incluait en général les méthodes traditionnelles que sont le courrier, le téléphone et les contacts en personne. Vu l'émergence au cours des dix dernières années d'Internet et de la technologie des communications électroniques, l'ARC a intégré ces méthodes en tant que moyens additionnels d'accéder à une gamme d'informations et de services, et la production des déclarations de revenus en fait partie.

Que pensent les Canadiens de l'importance relative accordée aux options traditionnelles, par opposition aux options électroniques qu'offre aujourd'hui l'ARC pour entrer en contact avec elle en vue d'obtenir des renseignements? Une majorité claire des répondants (67 %) croient que l'ARC offre un juste équilibre entre ces deux moyens de communication. Parmi le reste, une proportion supérieure pense que l'on met trop l'accent sur les méthodes électroniques (18 %) par rapport aux méthodes traditionnelles (5 %). Un autre groupe d'un répondant sur dix (11 %) dit que cela dépend, ou n'émet pas d'opinion.

Opinion concernant les méthodes actuelles de communication avec l'ARC 2005



Q.30

On peut obtenir des renseignements de l'Agence du revenu du Canada de plusieurs façons. Il y a les moyens traditionnels, c'est-à-dire en se rendant à un de ses bureaux, par téléphone ou par la poste, et les moyens électroniques comme le courriel et Internet. Selon votre expérience, l'Agence du revenu du Canada ... Met-elle trop l'accent sur les moyens de communication traditionnels ... Met-elle trop l'accent sur les moyens de communication électroniques ... Ou offre-t-elle un juste équilibre entre les moyens traditionnels et électroniques ?

La majorité des Canadiens appuient l'actuel équilibre qu'offre l'Agence entre les moyens de communication traditionnels et électroniques, mais cette opinion est un peu moins généralisée au Québec (59 %) et au Nouveau-Brunswick (61 %). Dans ces deux provinces, ainsi qu'à Terre-Neuve-et-Labrador, au moins un contribuable sur cinq dit que l'Agence insiste trop sur les moyens de communication électroniques, tandis que les Québécois sont parmi ceux qui ont le plus de chances de croire que l'Agence met trop l'accent sur les moyens de communication traditionnels (11 %).

La langue est un facteur important dans les opinions qu'ont les contribuables sur la question : le degré de satisfaction à l'égard de l'équilibre actuel est le plus élevé chez les anglophones (69 %), et il est inférieur chez les

francophones (61 %); il atteint son niveau le plus bas chez les allophones (53 %). Ce sont les personnes vivant dans une collectivité comptant entre 100 000 et un million d'habitants (71 %), les Canadiens ayant suivi des études postsecondaires (69 %) et ceux qui se situent dans la tranche de revenu la plus élevée (70 %) qui approuvent le plus l'équilibre actuel qu'offre l'ARC au point de vue des moyens de communication. Le degré de satisfaction à l'égard de la combinaison actuelle des moyens de communication est également le plus élevé chez ceux qui ont produit leur déclaration de revenus pour 2004 par voie électronique (70 %) ainsi que parmi ceux qui disent avoir eu récemment un contact positif dans l'ensemble avec l'ARC (75 %).

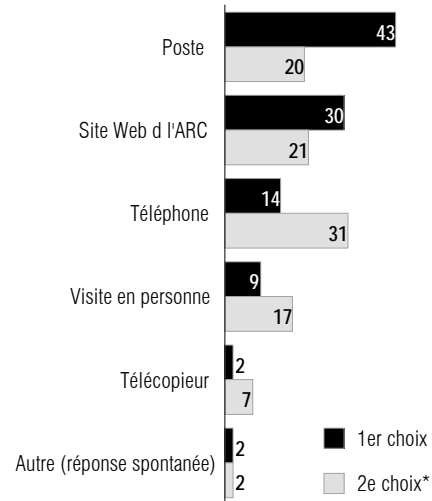
Pas plus d'un contribuable sur dix, dans n'importe quel groupe identifiable, dit que l'on met trop l'accent sur les moyens de communication traditionnels avec l'ARC, mais ce groupe est plus susceptible d'inclure ceux qui font partie du groupe d'âge de 18 à 29 ans (8 %), les francophones (10 %) et les allophones (12 %). Les Canadiens qui sont d'avis que l'ARC met trop l'accent sur les moyens de communication électroniques sont plus enclins à faire partie de ceux qui n'ont pas de diplôme universitaire (21 %), ceux dont le revenu annuel du ménage est inférieur à 80 000 \$ par année (20 %) et ceux qui ont produit leur déclaration de 2004 par la poste (20 %).

Préférences au sujet de l'obtention de renseignements

Les Canadiens préfèrent surtout obtenir des renseignements fiscaux par la poste ou par l'intermédiaire du site Web de l'ARC; au troisième rang figurent les contacts téléphoniques. La poste est également le moyen privilégié pour payer un état de compte, mais un grand nombre de répondants aiment aussi le faire par l'entremise de leur institution financière.

Les répondants au sondage ont eu à indiquer la méthode qu'ils privilégient pour entrer en contact avec l'ARC, et ce, pour deux raisons bien précises : obtenir des renseignements fiscaux (comme des formulaires) et payer des montants dus. Dans chaque cas, une liste de quatre ou cinq options a été présentée aux répondants, qui ont dû indiquer quels étaient leur premier et leur second choix.

Méthode préférée pour obtenir des renseignements fiscaux 2005



Q.31

Par lequel des moyens suivants préférez-vous obtenir des renseignements fiscaux, y compris des formulaires, de l'Agence du revenu du Canada ? {Si on a un moyen préféré, demander: Quel serait votre second choix ?}

* Sous-échantillon : ceux qui ont une première préférence (n=3 960)

Obtenir des renseignements fiscaux. Les Canadiens sont plus enclins à dire qu'ils préféreraient obtenir des renseignements fiscaux par la poste (43 %) ou par l'intermédiaire du site Web de l'ARC (30 %). Relativement peu de répondants mentionnent comme premier choix le téléphone (14 %), les visites en personne à un bureau des services fiscaux de l'ARC (9 %) ou le télécopieur (2 %).

Cependant, comme second choix, c'est le téléphone qui est la meilleure option. Trois répondants sur dix (31 %) opteraient pour recevoir de tels renseignements par téléphone si leur première option (autre que le téléphone) n'était pas disponible. Un répondant sur cinq précise comme second choix soit le site Web de l'ARC (21 %), soit la poste (20 %), et une proportion légèrement inférieure (17 %) opte pour une visite à un bureau de l'ARC.

Si l'on combine le premier et le second choix, ce sont la poste (64 %), le site Web de l'ARC (50 %) et le téléphone (45 %) qui sont les trois principaux choix que privilégie une part importante du groupe

des contribuables, tandis qu'un nombre nettement inférieur préférerait avoir accès à ce type de renseignements en se rendant en personne à un bureau des services fiscaux de l'ARC (26 %) ou en procédant par télécopieur (9 %).

Les principales méthodes préférées pour obtenir des renseignements fiscaux ne varient pas de façon notable d'une province à une autre. Les résidents de la Saskatchewan sont les plus enclins à préférer la poste, ceux de la Colombie-Britannique sont davantage portés sur le site Web de l'ARC, tandis que les résidents du Québec et des provinces de l'Atlantique ont plus de chances que les autres de mentionner le téléphone. Cependant, ces préférences sont influencées de façon plus notable par les facteurs sociodémographiques, et cette tendance est essentiellement prévisible. L'accès par la poste est plus répandu chez les Canadiens âgés, moins instruits et vivant en milieu rural, de même que chez les femmes,

les contribuables qui ont reçu de l'aide pour remplir leur déclaration de revenus pour 2004 et les personnes qui ont produit leur déclaration par la poste. Les personnes qui disent préférer obtenir ces renseignements par téléphone ou à l'occasion d'une visite en personne tendent à présenter un profil similaire.

Par contraste, le site Web de l'ARC attire de façon plus généralisée les contribuables urbains, jeunes, instruits et bien nantis, de même que les hommes, les allophones, les personnes ayant rempli par elles-mêmes leur déclaration de revenus pour 2004 et celles qui ont produit leur déclaration par voie électronique. C'est chez les résidents des provinces de l'Atlantique, les Canadiens âgés de 60 ans ou plus et ceux qui n'ont pas de diplôme d'études secondaires que l'on note le plus de difficultés à avoir accès à des renseignements par l'intermédiaire du site Web.

Paiement des montants dus. Lorsqu'il est question de payer un montant dû, les Canadiens dans l'ensemble ont plus de chances de dire qu'ils préféreraient le faire par la poste (41 %). La plupart des autres opteraient d'abord pour payer ce type d'état de compte par l'entremise de leur institution financière, soit par voie électronique (téléphone, Web) (26 %), soit à l'occasion d'une visite en personne (25 %). Par comparaison, fort peu de Canadiens (6 %) voudraient le faire en se rendant à un bureau des services fiscaux de l'ARC.

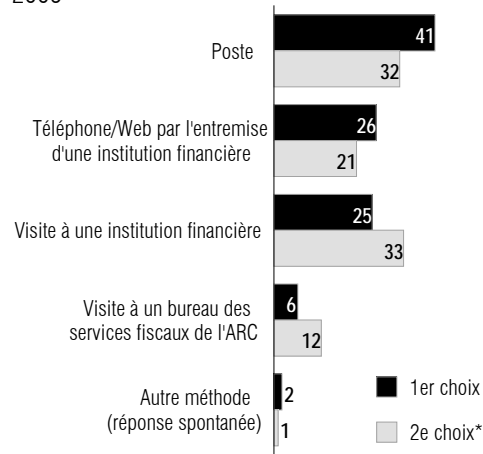
Lorsqu'il est question d'un second choix concernant la façon de payer un montant dû, les Canadiens sont plus enclins à choisir de se rendre à leur institution financière (33 %) ou alors de recourir à la poste (32 %), options suivies par un paiement électronique effectué par l'intermédiaire de leur institution financière (21 %) ou à l'occasion d'une visite à un bureau des services fiscaux de l'ARC (12 %).

Si l'on combine le premier et le second choix, c'est le paiement par la poste qui est manifestement l'option favorite (72 %), suivie du paiement à une institution financière, et ce, par voie électronique (57 %) ou en personne (45 %). Le paiement d'un montant dû – en personne – à un bureau des services fiscaux de l'ARC est manifestement la solution que les Canadiens préfèrent le moins (18 %).

Comme dans le cas de l'obtention de renseignements fiscaux, les préférences qu'ont les Canadiens quant à la façon de payer les montants qu'ils doivent varient notablement au sein de la population, et ce, de façons similaires. Ceux qui ont le plus de chance de préférer payer par la poste comprennent les Canadiens âgés, vivant en milieu rural et moins instruits, de même que les résidents du Québec et de la Saskatchewan. Cette préférence est également plus marquée chez ceux qui ont produit leur déclaration pour 2004 par la poste (encore que ce pourcentage ne soit que de 56 %, ce qui dénote que les premiers choix ne sont pas toujours ceux que l'on utilise).

Ceux qui disent préférer payer les montants dus par voie électronique (téléphone ou Web) par l'entremise

Méthode préférée pour payer des montants dus 2005



Q.32

Par lequel des moyens suivants préférez-vous payer le montant d'impôt dû à l'Agence du revenu du Canada ? {Si on a un moyen préféré, demander: Quel serait votre second choix ?}

* Sous-échantillon : ceux qui ont une première préférence (n=3 831)

de leur institution financière se retrouvent principalement parmi les jeunes Canadiens, parmi ceux qui ont un niveau d'instruction et de revenu supérieur, ainsi que parmi les allophones. Ce groupe est celui qui a le plus de chances d'avoir produit la déclaration de 2004 par voie électronique.

Le groupe qui dit préférer faire les paiements en personne auprès d'une institution financière est moins facile à cerner, mais ceux qui en font partie sont plus enclins à vivre en Colombie-Britannique ou au Nouveau-Brunswick, et le revenu de leur ménage est inférieur. Il y a plus de chances que ceux qui disent préférer effectuer leur paiement à un bureau des services fiscaux de l'ARC soient les résidents du Nouveau-Brunswick, de l'Île-du-Prince-Édouard et de Terre-Neuve-et-Labrador, les Canadiens moins instruits, et les contribuables ayant produit leur déclaration de 2004 en optant pour une méthode autre que la poste ou un moyen électronique (p. ex. en personne).

FACTEURS DU RENDEMENT GLOBAL

Introduction

L'opinion qu'ont les contribuables du rendement global de l'ARC (question no 6 du sondage) revêt une importance particulière, car elle offre à l'Agence un indicateur crucial du succès des efforts que fait cette dernière pour créer et entretenir une image de marque positive auprès des Canadiens. Il est donc important de savoir quels facteurs exercent le plus d'influence sur cette opinion générale à l'égard de l'ARC, notamment les facteurs sur lesquels l'Agence peut agir d'une certaine façon (p. ex. il est possible pour l'ARC d'affermir l'opinion qu'a le public que ses activités sont efficaces, mais elle ne peut pas avoir d'influence sur l'âge des contribuables ou sur les opinions de ces derniers au sujet du niveau actuel d'imposition).

L'analyse des données de la question no 6, en fonction des sous-groupes identifiables de la population, est un moyen utile de cerner ces facteurs, et, comme il a été indiqué plus tôt dans le présent rapport, certains d'entre eux sont ressortis des données. Cependant, ce degré d'analyse ne raconte qu'une partie de l'histoire, car certains des facteurs mesurés sont en fait intimement liés les uns aux autres, ce qui fait qu'il est difficile de déterminer lesquels d'entre eux sont réellement ceux qui font une différence. Par exemple, le fait d'être d'accord avec les énoncés « *L'ARC fonctionne de manière efficace* » et « *L'ARC traite les contribuables avec respect* » est étroitement lié aux résultats concernant le rendement global de l'Agence. Cependant, les répondants qui sont d'accord avec l'un de ces énoncés sont généralement susceptibles d'être d'accord avec l'autre, et il est malaisé de déterminer celui qui a le plus de poids pour ce qui est d'« influencer » les résultats concernant le rendement global.

Il est possible de traiter efficacement ce problème en recourant à une technique statistique appelée « analyse de facteurs », au moyen de laquelle il est possible d'évaluer

l'influence qu'exercent divers facteurs (comme les données démographiques ou les opinions au sujet des services de l'ARC) sur un groupe quelconque de manière à déterminer l'importance de chacun par rapport à l'ensemble des autres facteurs considérés, du point de vue de leur lien avec la principale variable de résultat (en l'occurrence, le rendement global de l'ARC).

Dans la présente étude, le groupe Environics a procédé à une analyse de facteurs exhaustive en vue de relever les facteurs (tirés des questions posées dans le sondage) qui prédisent le mieux l'opinion qu'ont les Canadiens du rendement global de l'ARC (question no 6). Les paragraphes qui suivent présentent les résultats de ce travail.

Résultats de l'analyse

L'analyse a été réalisée en deux étapes, d'abord en utilisant l'échantillon complet des répondants au sondage (c'est-à-dire en incluant les questions posées à tous les répondants), ensuite en utilisant le sous-ensemble des répondants qui, au cours de l'année écoulée, avaient eu le plus de contacts avec l'ARC.

Étape 1 – Échantillon complet. La première analyse a été menée en prenant pour base l'échantillon complet, lequel comprend les répondants ayant fourni une réponse ou une opinion significative à chacune des 24 questions pertinentes, ce qui a donné en tout 2 834 cas (les répondants ont été exclus s'ils répondaient « Ne sait pas/Pas d'opinion » ou s'ils « refusaient » de répondre à une de ces 24 questions). Les questions visées portaient sur les valeurs de l'ARC, les attitudes au sujet de la fraude fiscale, les opinions générales sur le gouvernement fédéral et les niveaux d'imposition, les moyens de communication avec l'ARC, ainsi que les aspects de nature démographique.

Une fois intégrées en totalité au modèle des facteurs, ces questions expliquent ou prédisent collectivement le tiers (32 %) des résultats, ou la « variance » de l'opinion qu'ont les Canadiens au sujet du rendement global de l'ARC. Il s'agit là d'un résultat marqué pour ce type de données socioscientifiques, et il dénote que le modèle de facteurs est « robuste ».

Étant donné que l'objectif général visé est d'isoler les répondants sur lesquels l'ARC pourrait vouloir axer ses efforts au cours de l'année à venir, les variables les plus importantes sont celles qui constituent les prédicteurs les plus sûrs du rendement global. Parmi la série complète de variables incluses dans le modèle, neuf ressortent comme des prédicteurs statistiquement significatifs du rendement global, et ils sont énumérés dans le tableau suivant, dans l'ordre de leur capacité prédictive :

En ce qui concerne l'interprétation des résultats du tableau 1, la statistique principale est les « coefficients bêta », qui mesurent le degré auquel chacun des facteurs prédit la mesure de résultat (en l'occurrence, le rendement global de l'ARC). La valeur du coefficient bêta est directement proportionnelle à la capacité prédictive du facteur, de sorte que, par exemple, la langue (le fait d'être un allophone) qui présente un coefficient bêta de 0,20, est deux fois plus efficace pour prédire, au sujet du rendement global de l'ARC, que l'on est

d'accord pour dire que l'ARC traite les contribuables de façon honnête (coefficient bêta de 0,10).

Les résultats de cette analyse montrent qu'il y a trois types de facteurs qui influencent l'opinion générale des Canadiens au sujet de l'ARC : l'accord de ces derniers pour dire que l'ARC, dans ses activités, se conforme à ses valeurs d'entreprise (cinq des sept éléments vérifiés sont pertinents), les attitudes générales au sujet du gouvernement fédéral et des niveaux d'imposition, de même que deux caractéristiques d'ordre démographique (la langue et la taille de la collectivité). Ces deux derniers groupes représentent des facteurs sur lesquels l'ARC n'a aucune emprise; il est important de les connaître parce qu'ils ont une influence importante sur les opinions générales, mais il y a peu de choses que l'Agence peut faire pour les influencer à court ou à long terme.

Cela laisse les valeurs dites d'entreprise de l'ARC, qui sont aussi les plus importantes du modèle (surtout celle qui a trait à l'efficacité). Ces valeurs représentent les facteurs que l'Agence peut manifestement influencer à l'aide de ses politiques, de ses programmes et de ses communications, et c'est là qu'elle peut choisir d'axer ses efforts au cours de l'année à venir pour affermir son image de marque auprès des Canadiens. Suivant les résultats de ce modèle, à mesure que l'ARC affermit l'image d'entité efficace qu'elle projette dans le public, son image publique générale s'améliorera elle aussi.

Facteurs du rendement global de l'ARC

TABLEAU 1 Échantillon complet

VARIABLE PRÉVISIONNELLE	COEFFICIENT BÊTA ¹	CORRELATION D'ORDRE 0 ²
1. D'accord que l'ARC fonctionne de manière efficace (Q.8g)	0,25	0,45
2. Allophone (langue maternelle ni l'anglais ni le français (Q.37)	0,20	0,16
3. Rendement global du gouvernement fédéral positif (Q.1)	0,15	0,36
4. D'accord que l'ARC traite les contribuables de façon honnête (Q.8b)	0,10	0,35
5. D'accord que l'ARC traite les contribuables de façon équitable (Q.8e)	0,09	0,37
6. D'accord que l'ARC traite les contribuables avec respect (Q.8d)	0,06	0,38
7. D'accord que le personnel de l'ARC est professionnel dans ses rapports avec les contribuables (Q.8c)	0,06	0,37
8. Les Canadiens paient trop d'impôt (Q.29)	0,06	0,23
9. La taille de la collectivité est élevée (Q.43)	0,05	0,15

1 Le coefficient bêta est une mesure statistique de la capacité prédictive relative de la variable prévisionnelle à expliquer la variance de la mesure de résultat (Q.6 - rendement global de l'ARC), au sein du modèle général. Plus la valeur est élevée, plus l'influence est marquée.

2 La corrélation d'ordre 0 est une mesure de la forme d'association entre la variable prévisionnelle précise et la mesure de résultat. La plage de valeurs possibles est de +1,0 à -1,0. Une valeur de « 1,0 » représente une correspondance complète (les deux variables mesurent la même chose); une valeur de « 0 » représente une absence de relation quelconque. Toutes les corrélations indiquées dans le tableau sont statistiquement significatives jusqu'au niveau <0,001.

Étape 2 – Sous-échantillon des personnes ayant le plus de contacts avec l'ARC. L'analyse présentée plus tôt relève les facteurs qui ont le plus de chances d'influencer l'opinion générale des contribuables à l'égard de l'ARC, en prenant pour base la population tout entière. Cependant, chez les contribuables qui ont eu de récents contacts avec l'Agence, ces mêmes facteurs jouent-ils eux aussi ?

Pour répondre à cette question, l'analyse a été répétée avec le sous-échantillon des répondants qui avaient eu des contacts directs avec l'ARC au cours des 12 derniers mois, et les questions posées portaient sur la production de la déclaration de revenus des particuliers pour 2004, le fait de communiquer directement avec l'ARC pour obtenir des renseignements ou recevoir un service, et les opinions générales au sujet du service de l'ARC, y compris des comparaisons avec d'autres institutions. Cet échantillon totalise 6 502 répondants, ce qui est nettement inférieur à l'échantillon utilisé au modèle de l'étape 1 (parce que ce ne sont pas tous les répondants qui avaient eu de tels contacts), mais il est suffisamment large pour fournir des résultats exacts pour la population nationale.

Le modèle de l'étape 2 présente une capacité prédictive légèrement plus marquée que celle du modèle de l'étape

1, ce qui explique la variance de 37 % au chapitre du rendement global de l'ARC. Dans ce modèle (présenté au tableau 2), la liste des prédicteurs statistiquement significatifs diffère quelque peu de celle de l'étape 1, mais il y a un certain chevauchement.

Il ressort des résultats de ce modèle que, chez les contribuables qui ont des contacts directs avec l'ARC, l'efficacité des activités continue d'être le facteur le plus important qui influence leur opinion à propos du rendement global de l'ARC. Cependant, contrairement à ceux qui n'ont pas eu de tels contacts, la rapidité du service et la confiance à l'égard du traitement confidentiel des renseignements personnels sont également deux facteurs importants. D'autres énoncés de valeur (comme l'équité et le professionnalisme) apparaissent aussi dans ce modèle, mais la langue et la taille de la collectivité disparaissent et sont remplacés par le revenu du ménage et le sexe.

En se fondant sur ces résultats, l'ARC est en mesure d'améliorer le plus efficacement possible son image de marque chez les contribuables qui entrent en contact avec elle, et ce, en s'efforçant d'affermir les opinions concernant la rapidité de son service et sa capacité de protéger les renseignements personnels confidentiels, de pair avec l'efficacité de ses activités.

Facteurs du rendement global de l'ARC

TABLEAU 2 Sous-échantillon des contribuables ayant eu un contact direct avec l'ARC au cours des 12 derniers mois

VARIABLE PRÉVISIONNELLE	COEFFICIENT BETA ¹	CORRELATION D'ORDRE 0 ²
1. D'accord que l'arc fonctionne de manière efficace (Q.8g)	0,25	0,45
2. Satisfaction à l'égard du temps qu'il a fallu pour obtenir de l'ARC le service voulu (Q.18b)	0,12	0,27
3. D'accord que l'ARC traite les renseignements des contribuables de façon confidentielle (Q.8a)	0,12	0,32
4. Rendement global du gouvernement fédéral positif (Q.1)	0,11	0,36
5. Revenu annuel du ménage élevé (Q.38)	0,11	0,09
6. D'accord que le personnel de l'ARC est professionnel dans ses rapports avec les contribuables (Q.8c)	0,09	0,37
7. D'accord que l'ARC traite les contribuables de façon équitable (Q.8e)	0,09	0,37
8. A reçu de l'aide pour remplir sa déclaration pour 2004 (Q.10)	0,09	0,14
9. L'ARC fournit un meilleur service que les institutions financières (Q.22a)	0,08	0,32
10. D'accord que la fraude réduit l'argent disponible pour des services importants (Q.28c)	0,08	0,08
11. Sexe – le répondant est de sexe féminin (Q.40)	0,08	0,15

1 Le coefficient bêta est une mesure statistique de la capacité prédictive relative de la variable prévisionnelle à expliquer la variance de la mesure de résultat (Q.6 - rendement global de l'ARC), au sein du modèle général. Plus la valeur est élevée, plus l'influence est marquée.

2 La corrélation d'ordre 0 est une mesure de la forme d'association entre la variable prévisionnelle précise et la mesure de résultat. La plage de valeurs possibles est de +1,0 à -1,0. Une valeur de « 1,0 » représente une correspondance complète (les deux variables mesurent la même chose); une valeur de « 0 » représente une absence de relation quelconque. Toutes les corrélations indiquées dans le tableau sont statistiquement significatives jusqu'au niveau <0,001.

MÉTHODOLOGIE DU SONDAGE

Les résultats du sondage sont fondés sur des questions posées à 4 000 résidents du Canada âgés de 18 ans ou plus, par téléphone, entre le 16 juin et le 7 juillet 2004. Pour un échantillon d'autant de répondants, la marge d'erreur est de plus ou moins 1,5 %, 19 fois sur 20. La marge d'erreur est supérieure pour les résultats relatifs à des sous-groupes régionaux ou sociodémographiques de l'échantillon total.

Conception du questionnaire

Le groupe Environics a conçu le questionnaire servant à cette étude dans le cadre d'un processus réalisé en plusieurs étapes, en étroite collaboration avec l'ARC. Un compte rendu complet des deux premières étapes du processus est présenté dans un document distinct. (*Conception du nouveau sondage annuel de l'ARC – 2005*, 31 mars 2005). Le processus de conception s'est fait en trois étapes distinctes, à savoir :

Étape 1 – Vérification du contexte qualitatif. La première étape a consisté à mener des recherches qualitatives afin de prendre connaissance des expériences et des opinions des contribuables et des Canadiens à l'égard de l'ARC, sous l'angle de ces derniers. L'étape qualitative initiale avait pour but de faire des recherches parmi les contribuables canadiens en vue de se renseigner sur leurs expériences et leurs attentes à l'égard de l'ARC – en bref, de connaître l'ARC dans le contexte de l'expérience et des attentes personnelles des participants, plutôt que sous l'angle de l'Agence elle-même.

Une méthode qualitative d'« évaluation du contexte », appelée « groupes de travail intensifs/d'interaction » a été utilisée, au lieu des groupes de consultation classiques, afin de sonder en détail les questions principales sous l'angle du public et de veiller ainsi à intégrer efficacement ces dernières. Cette méthode novatrice (mise au point par Sally Preiner, spécialiste principale

des méthodes qualitatives chez Environics) permet aux observateurs d'identifier clairement les sous-segments que comportent chacun des groupes, de manière à pouvoir observer les questions spéciales qui peuvent être importantes aux yeux de types particuliers de contribuables (p. ex. par sexe, composition familiale, rapports avec l'ARC).

La conception du travail de recherche qualitatif, y compris la composition du groupe, l'emplacement et les pistes de recherche a été mise au point par Environics, en étroite collaboration avec les responsables de l'ARC. Dans le cadre de ce processus de conception, le groupe Environics a animé un atelier avec un groupe de travail interne de l'ARC afin d'obtenir la contribution de différentes parties de l'Agence au sujet des secteurs de recherche pertinents à approfondir au sein des groupes.

Huit groupes de consultation se sont réunis entre le 21 janvier et le 2 février 2005, et deux dans chacune des villes suivantes : St-John's, Québec, Edmonton et Toronto (les séances de Québec ont eu lieu en français, les autres, en anglais). Chaque groupe comprenait entre six et huit participants, recrutés au sein de la population générale de leur région métropolitaine, en prenant pour base le sexe, le revenu du ménage et les rapports antérieurs avec l'ARC au cours des deux années précédentes.

Étape 2 – Conception du questionnaire. En se fondant sur les résultats de la recherche menée à l'étape 1, le groupe Environics a conçu un nouveau questionnaire de sondage annuel « à partir de zéro ». Le questionnaire a été établi par le spécialiste principal des méthodes de recherche Keith Neuman, du groupe Environics, qui s'est fondé sur les connaissances les plus récentes et les pratiques exemplaires liées à la conception de questions et à l'établissement d'échelles. La question de savoir comment structurer et analyser le mieux possible les

données recueillies a été étudiée. La version préliminaire du questionnaire a été examinée en détail par l'ARC, et ensuite révisée afin de s'assurer que l'orientation et la teneur du questionnaire cadraient avec les priorités de l'Agence.

Le questionnaire a été soumis au préalable (en français et en anglais) à un échantillon de 40 répondants « en direct », avant d'être mis au point, à l'aide de la même méthode que celle qui serait utilisée pour la version finale du sondage. Il s'agit là de la façon ordinaire de procéder pour n'importe quel sondage de ce type, mais cette étape est particulièrement critique lorsqu'on lance un nouveau sondage de suivi, qui est censé se répéter durant un certain nombre d'années. Cette vérification préliminaire a permis d'évaluer le rendement du questionnaire, tel qu'il était conçu, et de l'évaluer en fonction des aspects suivants :

- le caractère approprié de l'ordre des sujets et des questions;
- l'efficacité de la formulation des questions (c'est-à-dire, la question « sort-elle » comme on l'a voulu?);
- la sensibilité ou la réaction des répondants à des questions précises ou à des termes particuliers;
- la réaction générale des répondants au sondage (niveau de convivialité, degré d'intérêt, disposition à fournir les renseignements demandés);
- la durée générale de l'entretien (dans le contexte de la durée prévue).

Les résultats de l'essai préliminaire ont été fructueux, mais ont mené à la suppression de quelques questions (à cause, en partie, de la durée de l'entretien) et à la modification d'autres questions.

Étape 3 – Vérification préalable finale. Avant le lancement du sondage annuel de 2005, le questionnaire mis au point à l'étape 2 a été soumis à une autre vérification préalable au moyen de techniques à la fois qualitatives et quantitatives. Les essais qualitatifs ont été menés auprès de groupes consultatifs de contribuables, à Toronto et à Montréal (deux groupes dans chaque ville) au début du mois de juin 2005. Ces séances avaient pour but de présenter le questionnaire (question après question) aux contribuables afin de connaître leur réaction quant au degré de compréhension, à la gamme de réponses possibles et au niveau de convivialité.

À la suite de cette étape, le questionnaire a ensuite été vérifié une seconde fois au téléphone (en français et en anglais) auprès de 40 contribuables, en recourant à la même approche que pour la première vérification préliminaire effectuée à l'issue de l'étape 2. À la suite de cette vérification préliminaire, les rajustements définitifs prescrits par l'ARC ont été apportés au questionnaire.

Choix de l'échantillon

La méthode d'échantillonnage a été conçue de manière à effectuer environ 4 000 entretiens auprès de Canadiens (âgés de 18 ans ou plus) vivant dans des ménages choisis au hasard dans les dix provinces. Des quotas disproportionnés par rapport aux populations provinciales ont servi à répartir les entretiens afin de garantir des tailles d'échantillons robustes pour toutes les provinces. L'échantillon final se répartit comme suit :

	N NON PONDÉRÉ	N PONDÉRÉ	MARGE D'ERREUR (%)
Terre-Neuve	300	69	5,7
Île-du-Prince-Édouard	300	19	5,7
Nouvelle-Écosse	300	123	5,7
Nouveau-Brunswick	300	99	5,7
Québec	600	965	4,0
Ontario	900	1 525	3,3
Manitoba	300	149	5,7
Saskatchewan	300	131	5,7
Alberta	350	397	5,2
Colombie-Britannique	350	523	5,2
CANADA	4 000	4 000	1,5

Le groupe Environics utilise une méthode d'échantillonnage dans laquelle l'échantillon est obtenu à l'aide de la technique de composition aléatoire (CA). Les échantillons sont obtenus au moyen d'une base de données formée de plages de numéros de téléphone actifs. Ces plages sont constituées d'une série de blocs de 100 numéros de téléphone contigus et elles sont révisées trois ou quatre fois par année après une analyse minutieuse de l'édition la plus récente d'un annuaire téléphonique électronique. Chaque numéro obtenu est soumis à une série appropriée de mesures de validation avant d'être inclus dans un échantillon. Chaque numéro obtenu est également cherché dans un annuaire téléphonique électronique récent afin de repérer l'emplacement géographique, l'indicateur d'entreprise et le statut « Ne pas appeler ».

L'exactitude du code postal qui s'applique aux numéros inscrits est vérifiée, et ce code est comparé à une liste de codes valides pour la strate de l'échantillon. On attribue le code postal « le plus probable » aux numéros non inscrits en se basant sur les données disponibles pour tous les numéros inscrits qui figurent dans l'annuaire téléphonique. Grâce à cette technique, des numéros à la fois non inscrits et inscrits après la publication de l'annuaire sont inclus dans l'échantillon.

Dans chaque ménage comportant plusieurs personnes que l'on a contactées, les répondants âgés de 18 ans ou plus ont été choisis aléatoirement en recourant à la méthode de « l'anniversaire le plus récent ». L'utilisation de cette technique produit des résultats qui sont aussi valides et efficaces que si l'on recensait toutes les personnes faisant partie d'un ménage et que l'on en choisissait une au hasard. Dans l'analyse des données, l'échantillon a été pondéré par région en fonction des données relatives à la population de manière à refléter les proportions réelles de chaque région. L'échantillon a également été pondéré en fonction de l'âge et du sexe afin de refléter les proportions relevées au sein de la population générale.

Exécution du sondage

Le travail « de terrain » s'est fait aux installations centrales du groupe Environics, à Toronto et à Montréal. Des superviseurs ont été présents en tout temps afin de s'assurer que les questions étaient posées et les réponses consignées de manière exacte. Dix pour cent du travail de chaque préposé aux entretiens a été contrôlé de façon discrète en vue d'en assurer la qualité, conformément aux normes établies par l'Association canadienne des organisations de recherche en marketing (ACORM), qui est aujourd'hui appelée l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (ARIM). Un minimum de huit appels ont été faits par ménage avant de considérer ce dernier comme une « non-réponse ». L'entretien a duré en moyenne 18 minutes.

Résultats de l'exécution du sondage

L'échantillon utilisé pour ce sondage a été de 4 000 entretiens menés auprès de Canadiens d'âge adulte. Le taux de réponse effectif pour le sondage est de 15 % : ce chiffre représente le nombre d'entretiens menés (4 000) divisé par l'échantillon total de numéros composés (36 885) moins les numéros non valides/non résidentiels, les numéros hors service, ainsi que les numéros présentant un obstacle linguistique (9 679) (F/C dans le tableau ci-après). Le taux de succès de l'enquête est de 22 %, et cela représente le nombre d'entretiens menés (4 000) divisé par le nombre de répondants admissibles avec lesquels il y a eu contact direct (18 178) (F/C-D).³

Résultats du travail de sondage

	N	%
A. Total de l'échantillon appelé	36 885	100
Non résidentiels/non en service	8 890	24
Obstacle linguistique	789	2
B. Sous-total	9 679	26
C. Nouvelle base (A – B)	27 206	100
D. Pas de réponse/ligne occupée/ non disponible	9 028	33
Refus	13 939	51
Refus au milieu de l'entretien	239	1
E. Sous-total	23 206	85
F. Entretiens achevés (C – E)	4 000	15
Taux de succès (F / [C – D])		22

Note : Les chiffres totaux n'équivalent peut-être pas à 100 à cause de l'arrondissement.

³ Les taux de réponse et de succès sont fondés sur la norme définie par l'Association canadienne des organisations de recherche en marketing (ACORM), laquelle a été récemment fusionnée pour former l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (ARIM).

Profil de l'échantillon

Le tableau qui suit présente le profil de l'échantillon pondéré et non pondéré définitif, ainsi que la façon dont il se compare à la population canadienne (âgée de plus de 18 ans) en fonction des caractéristiques régionales et démographiques mesurées, et d'après les chiffres du recensement le plus récent (2001).

CARACTÉRISTIQUES	TAILLE DE L'ÉCHANTILLON	% ÉCHANTILLON NON PONDÉRÉ	% ÉCHANTILLON PONDÉRÉ	% RECENSEMENT DE 2001
Province				
Colombie-Britannique	350	9	13	13
Alberta	350	9	10	10
Saskatchewan	300	8	3	3
Manitoba	300	8	4	4
Ontario	900	23	38	38
Québec	600	15	24	24
Terre-Neuve-et-Labrador	300	8	2	2
Nouvelle-Écosse	300	8	3	3
Nouveau-Brunswick	300	8	3	3
Île-du-Prince-Édouard	300	8	1	*
Taille de la collectivité				
1 million et plus	822	21	33	33 ¹
100 000 à 1 million	997	25	25	25 ¹
5 000 à 99 999	1 042	26	11	20 ¹
Moins de 5 000	1 139	29	22	21 ¹
Sexe				
Homme	1 983	50	48	48
Femme	2 017	50	52	52
Groupe d'âge				
18-29 ans	672	17	20	20
30-44 ans	1 221	31	31	31
45-59 ans	1 183	30	26	26
60 ou plus	860	22	23	22
Langue (la plus souvent parlée à la maison)				
Anglais	3 156	79	71	67 ²
Français	632	16	22	22 ²
Autre	182	5	6	11 ²

* Moins de un pour cent

1 Les Canadiens de tous âges, à l'exclusion des Territoires du Nord-Ouest, du Yukon et du Nunavut en 2001

2 Les Canadiens de tous âges en 2001

Continué

CARACTÉRISTIQUES	TAILLE DE L'ÉCHANTILLON	% ÉCHANTILLON NON PONDÉRÉ	% ÉCHANTILLON PONDÉRÉ	% RECENSEMENT DE 2001
Niveau de scolarité				
Études secondaires partielles	476	12	11	314
Diplôme d'études secondaires	712	18	18	144
Études collégiales/universitaires	1 536	38	38	364
Diplôme d'études universitaires	1 235	31	33	154
Revenu du ménage				
Moins 20 000 \$	494	12	14	193
De 20 000 \$ à 40 000 \$	871	22	25	243
De 40 000 \$ à 80 000 \$	1 312	33	37	353
80 000 \$ ou plus	803	20	23	233
Population immigrante (lieu de naissance)				
Canada	3 426	86	81	814
Europe/États-Unis	274	7	8	94
Autre	276	7	10	104

3 D'après le nombre total des ménages privés en 2001

4 Population âgée de 15 ans ou plus en 2001

ANNEXE : QUESTIONNAIRE

**Agence du revenu du Canada
Sondage annuel 2005**

Questionnaire final

Introduction

Bonjour/bonsoir, je suis _____, de la firme Environics Research Group, une maison de recherche sur l'opinion publique. Nous effectuons présentement un sondage pour le gouvernement du Canada. Nous ne faisons aucune vente ni sollicitation. Ce sondage est inscrit dans le système national d'enregistrement de sondage.

SI ON VOUS LE DEMANDE : Il vous faudra environ 15 minutes pour répondre aux questions.

SI ON VOUS LE DEMANDE : Je pourrai vous dire, à la fin, qui a commandé cette étude.

SI ON VOUS LE DEMANDE : Le système d'enregistrement a été mis sur pied par l'industrie canadienne de la recherche par sondage dans le but de permettre au public de vérifier la légitimité d'un sondage ou d'obtenir des renseignements à son sujet ou encore, de déposer une plainte. Le numéro sans frais du système d'enregistrement est le 1 800 554-9996.

Nous sélectionnons les numéros de téléphone au hasard et nous choisissons une personne dans chaque ménage pour participer au sondage. Elle doit être âgée de 18 ans ou plus et avoir été la dernière à célébrer son anniversaire de naissance. Est-ce vous ?

SI LA PERSONNE EN QUESTION N'EST PAS DISPONIBLE, PRENDRE RENDEZ-VOUS.

SI LA PERSONNE EN QUESTION N'EST PAS DISPONIBLE PENDANT LA PÉRIODE DES ENTREVUES,
DEMANDER À PARLER AVEC L'AVANT-DERNIÈRE À AVOIR CÉLÉBRÉ SON ANNIVERSAIRE.

DEMANDER À LA PERSONNE DANS QUELLE LANGUE ELLE PRÉFÈRE ÊTRE INTERVIEWÉE : EN FRANÇAIS
OU EN ANGLAIS?

A. Notoriété et connaissance de l'ARC

Commençons avec une question d'ordre général . . .

1. De façon générale, que pensez-vous du rendement du gouvernement du Canada ? Le trouvez-vous...

01 – très mauvais,

02 – mauvais,

03 – acceptable,

04 – bon,

05 – ou excellent ?

DÉCLARATION SPONTANÉE

99 – Ne sait pas / Aucune réponse

2. À votre connaissance, ou d'après ce que vous avez entendu, quel est le nom de l'organisation au sein du gouvernement fédéral responsable de percevoir l'impôt sur le revenu ?
NE PAS LIRE – ENTRER UNE SEULE RÉPONSE

01 – Agence du revenu du Canada ALLER À LA Q.5
02 – ARC – DEMANDER CE QUE SIGNIFIE CET ACRONYME
03 – Revenu Canada
04 – Agence des douanes et du revenu du Canada
05 – ADRC – DEMANDER CE QUE SIGNIFIE CET ACRONYME
06 – Douanes et Accise
07 – Statistique Canada
08 – Ministère du revenu et de l'impôt
09 – Receveur général
10 – Ministère du Revenu
98 – Autre (PRÉCISER _____)
99 – Ne sait pas / Aucune réponse

3. Avez-vous déjà entendu parler d'une organisation qui s'appelle l'« Agence du revenu du Canada » ?

01 – Oui ALLER À LA Q.5
02 – Non
99 – Ne sait pas / Aucune réponse

4. (SI A RÉPONDU « NON » OU « NE SAIT PAS » À LA Q.3) Avez-vous déjà entendu parler d'une organisation qui s'appelle « Revenu Canada » ?

01 – Oui
02 – Non ALLER À LA Q.6
99 – Ne sait pas / Aucune réponse ALLER À LA Q.6

5. (SI A MENTIONNÉ L'AGENCE DU REVENU DU CANADA À LA Q.2, OU A RÉPONDU « OUI » À LA Q.3 OU À LA Q.4) D'après ce que vous en savez ou ce que vous avez entendu, de quoi est responsable [REPRENDRE UNIQUEMENT LA RÉPONSE DONNÉE AUX QUESTIONS 2, 3 OU 4 : l'Agence du revenu du Canada / Revenu Canada] ? Autrement dit, quelles sont ses principales responsabilités ?
NE PAS LIRE – ENTRER TOUTES LES RÉPONSES APPLICABLES. SONDER : Autre chose ?

01 – Percevoir les taxes
02 – Percevoir l'impôt sur le revenu
03 – Percevoir la taxe de vente
04 – Prestation fiscale canadienne pour enfants
05 – TPS/TVH (taxe sur les produits et services / taxe de vente harmonisée / crédit pour TPS)
06 – Vérifier les déclarations de revenus
07 – Prendre les fraudeurs / sévir contre les fraudeurs
08 – Taxes ou droits de douanes
09 – Programmes de prestations sociales
10 – Gérer l'argent des contribuables / les recettes fiscales
11 – Décider comment dépenser l'argent des contribuables
12 – Aider les citoyens et les entreprises en matière d'impôt / de déclarations de revenus
13 – Déterminer les taux d'imposition / le montant d'impôt à prélever
98 – Autre (PRÉCISER _____)
99 – Ne sait pas / Aucune réponse

B. Opinion générale de l'ARC

6. L'Agence du revenu du Canada, anciennement appelée Revenu Canada, est une agence du gouvernement fédéral responsable, entre autres, de :

[DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE À L'ONTARIO : la perception de l'impôt sur le revenu, ainsi que l'administration de la TPS (ou la taxe sur les produits et services) et du Programme de la prestation fiscale canadienne pour enfants.]

[AU QUÉBEC SEULEMENT : la perception de l'impôt fédéral sur le revenu et l'administration du Programme de la prestation fiscale canadienne pour enfants.]

[DANS LES PROVINCES DE L'ATLANTIQUE : la perception de l'impôt fédéral sur le revenu, ainsi que l'administration de la TPS/TVH et du Programme de la prestation fiscale canadienne pour enfants.]

De façon générale, que pensez-vous du rendement de l'Agence du revenu du Canada ? Le trouvez-vous...

01 – très mauvais,

02 – mauvais,

03 – acceptable,

04 – bon,

05 – ou excellent ?

DÉCLARATION SPONTANÉE

99 – Ne sait pas / Aucune réponse ALLER À LA Q.8

7. Pourquoi trouvez-vous le rendement de l'Agence du revenu du Canada [REPRENDRE LA RÉPONSE DONNÉE À LA Q.6] ?

NE PAS LIRE – ENTRER TOUTES LES RÉPONSES APPLICABLES; SONDER : Autre chose ?

a. Pourquoi « très mauvais » ou « mauvais »

01 – Les taux d'imposition sont trop élevés

02 – Contre la TPS

03 – Traite les contribuables trop sévèrement

04 – Difficile de prendre contact avec l'Agence / de joindre l'Agence

05 – Les formulaires fiscaux / déclarations de revenus sont difficiles à compléter

06 – Le personnel / les employés ne sont d'aucune aide

07 – Mauvaise expérience avec l'ARC / Revenu Canada

98 – Autre (PRÉCISER _____)

99 – Ne sait pas / Aucune réponse

b. Pourquoi « acceptable »

01 – N'a entendu rien de négatif

02 – N'a pas vraiment d'opinion dans un sens ou dans l'autre

03 – Fait un travail acceptable

04 – L'ARC s'est améliorée

05 – Pourrait faire mieux / aimerait voir des améliorations

06 – A un rendement aussi bon que celui auquel on peut s'attendre

07 – N'a eu aucun problème avec l'ARC / n'a eu aucun problème avec ses impôts

08 – L'ARC perçoit activement les impôts

09 – Doit payer de l'impôt chaque année / les impôts sont trop élevés

98 – Autre (PRÉCISER _____)

99 – Ne sait pas / Aucune réponse

c. Pourquoi « bon » ou « excellent »

01 – Occupe un rôle important / la perception des impôts est importante

02 – Les impôts sont importants / il faut percevoir des impôts

03 – Fait un bon travail / efficace

04 – Professionnel

- 05 – Le personnel / les employés font un bon travail
- 06 – Veille à ce que les contribuables ne fraudent pas
- 98 – Autre (PRÉCISER _____)
- 99 – Ne sait pas / Aucune réponse

8. Je vais maintenant lire quelques énoncés au sujet de l'Agence du revenu du Canada, ou l'ARC. Dites-moi si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec chacun des énoncés suivants :

LIRE ET FAIRE LA ROTATION – TOUJOURS INCLURE L'ÉNONCÉ « g » DANS LE DERNIER TIERS – RÉPÉTER L'ÉCHELLE AU BESOIN

SI ON VOUS LE DEMANDE : Nous sommes intéressés à connaître votre opinion générale de l'ARC, d'après votre propre expérience, ce que vous avez entendu ou encore, d'après l'idée que vous vous en faites.

- a. L'Agence du revenu du Canada traite les renseignements des contribuables de façon entièrement confidentielle.
- b. L'Agence du revenu du Canada est honnête dans ses rapports avec les contribuables.
- c. Le personnel de l'Agence du revenu du Canada est professionnel dans ses rapports avec les contribuables.
- d. L'Agence du revenu du Canada traite les contribuables avec respect.
- e. L'Agence du revenu du Canada traite les contribuables de façon équitable.
- f. L'Agence du revenu du Canada comprend que les contribuables sont parfois confrontés à des circonstances difficiles et inhabituelles, telles que la maladie ou un décès dans la famille.
- g. L'Agence du revenu du Canada fonctionne de manière efficace.

- 01 – Tout à fait d'accord
 - 02 – Plutôt d'accord
 - 03 – Plutôt en désaccord
 - 04 – Tout à fait en désaccord
- DÉCLARATION SPONTANÉE
- 05 – Ni d'accord, ni en désaccord
 - 98 – Ça dépend
 - 99 – Ne sait pas / Aucune réponse

C. Expérience en lien avec l'ARC et la production de déclarations de revenus

J'aimerais maintenant parler de votre vécu de contribuable.

9. Avez-vous envoyé votre déclaration de revenus personnelle [AU QUÉBEC SEULEMENT : fédérale] pour l'année 2004 ? SI ON VOUS LE DEMANDE : Il s'agit de la déclaration que vous auriez produite pour les revenus gagnés en 2004.

- 01 – Oui
- 02 – Non ALLER À LA Q.16
- 99 – Ne sait pas / Aucune réponse ALLER À LA Q.16

10. (SI A RÉPONDU « OUI » À LA Q.9) Avez-vous complété votre déclaration de revenus vous-même, ou avez-vous reçu de l'aide ?
NOTE À L'INTERVIEWEUR : L'utilisation d'un logiciel de préparation de déclarations de revenus ne compte pas comme de l'aide.
- 01 – Complété vous-même ALLER À LA Q.12
02 – Reçu de l'aide
99 – Ne sait pas / Aucune réponse ALLER À LA Q.12
11. (SI A RÉPONDU 02 À LA Q.10) Qui vous a aidé(e) ?
LIRE LES CATÉGORIES SEULEMENT S'IL LE FAUT – ENTRER TOUTES LES RÉPONSES OFFERTES SPONTANÉMENT – INCLUT LES CONSEILS
- 01 – Ami(e) / membre de la famille
02 – Spécialiste en déclarations de revenus / comptable (INTERVIEWEUR : Inclut les entreprises comme H&R Block)
03 – Agence du revenu du Canada / Revenu Canada
04 – Programme bénévole visant à aider les gens à produire leur déclaration de revenus
98 – Autre (PRÉCISER _____)
99 – Ne sait pas / Aucune réponse
12. (SI A RÉPONDU « OUI » À LA Q.9) Avez-vous envoyé votre déclaration, cette année :
LIRE DANS L'ORDRE – ENTRER UNE SEULE RÉPONSE;
SI QUELQU'UN D'AUTRE A PRODUIT LA DÉCLARATION, DEMANDER COMMENT CETTE PERSONNE OU LE SPÉCIALISTE EN DÉCLARATIONS DE REVENUS L'A FAIT
- 01 – par la poste,
02 – de façon électronique ou en ligne, (INTERVIEWEUR : Comprend la TED et IMPÔTNET)
03 – par téléphone, (INTERVIEWEUR : Comprend IMPÔTEL)
04 – ou l'avez-vous apportée à un bureau des services fiscaux ?
DÉCLARATION SPONTANÉE
98 – Autre (PRÉCISER _____)
99 – Ne sait pas / Aucune réponse
13. Lequel des mots suivants décrit le mieux la façon dont vous vous êtes senti(e), cette année, après avoir produit votre déclaration de revenus ? Vous êtes-vous senti(e)...
LIRE ET FAIRE LA ROTATION – ENTRER UNE SEULE RÉPONSE; SI LE RÉPONDANT OFFRE SPONTANÉMENT PLUS D'UNE RÉPONSE, DEMANDER LEQUEL DE CES SENTIMENTS EST LE PLUS FORT.
- 01 – frustré(e) ?
02 – anxieux ou anxieuse ?
03 – en colère ?
04 – indifférent ou indifférente ?
05 – soulagé(e) ?
DÉCLARATION SPONTANÉE
98 – Autre (PRÉCISER _____)
99 – Ne sait pas / Aucune réponse
14. Avez-vous reçu un remboursement d'impôt ou un avis de cotisation de l'Agence du revenu du Canada ?
SI ON VOUS LE DEMANDE : L'avis de cotisation est envoyé aux contribuables pour confirmer le montant à payer, ou accompagne le remboursement, si remboursement il y a.
- 01 – Oui
02 – Non ALLER À LA Q.16
99 – Ne sait pas / Aucune réponse ALLER À LA Q.16

15. (SI A RÉPONDU « OUI » À LA Q.14) Avez-vous obtenu les résultats auxquels vous vous attendiez en matière d'impôt cette année ? Autrement dit, avez-vous fini par payer à peu près le montant d'impôt, pour 2004, auquel vous vous attendiez, avant de produire votre déclaration ?

01 – Oui
02 – Non
99 – Ne sait pas / Aucune réponse

D. Rapports directs et communications avec l'ARC

16. À quand remonte la dernière fois que vous avez contacté personnellement l'Agence du revenu du Canada par téléphone, par télécopieur, par courriel ou en personne et parlé directement avec un membre du personnel de l'ARC dans le but d'obtenir des renseignements ou de recevoir un service ?

01 – Dans les derniers 3 mois ?
02 – Dans les derniers 4 à 6 mois ?
03 – Dans les derniers 7 à 12 mois ?
04 – Il y a plus d'un an ? ALLER À LA Q.21
05 – Jamais ALLER À LA Q.23
DÉCLARATION SPONTANÉE
98 – Autre (PRÉCISER _____) ALLER À LA Q.21
99 – Ne sait pas / Aucune réponse ALLER À LA Q.23

17. (POSER LA QUESTION SUIVANTE SI LA RÉPONSE À LA Q.16 ÉTAIT 01, 02 OU 03) La dernière fois que vous avez contacté l'Agence du revenu du Canada, était-ce au sujet de vos impôts personnels, de l'impôt sur le revenu tiré d'une entreprise, de la TPS ou à un autre sujet ?
LIRE LES CATÉGORIES AU BESOIN – ENTRER TOUTES LES RÉPONSES APPLICABLES AU DERNIER CONTACT

01 – Vos impôts personnels (impôt sur le revenu des particuliers)
02 – L'impôt sur le revenu tiré d'une entreprise
03 – La succession / autre question fiscale
04 – La TPS/TVH
05 – Le Programme de la prestation fiscale pour enfants
98 – Autre (PRÉCISER _____)
99 – Ne sait pas / Aucune réponse

[CMT Core Question]

- 18a. Dans l'ensemble, jusqu'à quel point avez-vous été satisfait(e) du service que vous avez reçu quand vous avez contacté l'Agence du revenu du Canada à ce moment-là ? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5 où « 1 » signifie que vous avez été très insatisfait(e) et « 5 », très satisfait(e).

01 – Très insatisfait(e)
02 –
03 –
04 –
05 – Très satisfait(e)
DÉCLARATION SPONTANÉE
99 – Ne sait pas / Aucune réponse

[CMT Core Question]

18b. Et jusqu'à quel point avez-vous été satisfait(e) du temps qu'il a fallu pour recevoir ce service ? RÉPÉTER L'ÉCHELLE AU BESOIN

- 01 – Très insatisfait(e)
- 02 –
- 03 –
- 04 –
- 05 – Très satisfait(e)
- DÉCLARATION SPONTANÉE
- 99 – Ne sait pas / Aucune réponse

[CMT Core Question]

19. J'aimerais maintenant vous poser des questions sur le service que vous avez reçu de l'Agence du revenu du Canada à ce moment-là. Veuillez me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec chacun des énoncés suivants :
LIRE ET FAIRE LA ROTATION

- a. Vous n'avez pas eu de difficulté à entrer en communication avec un membre du personnel de l'Agence du revenu du Canada.
- b. Le personnel de l'Agence du revenu du Canada était bien renseigné et compétent.
- c. On vous a traité(e) de façon équitable.
- d. Le personnel de l'Agence du revenu du Canada a fourni un effort supplémentaire pour s'assurer que vous aviez obtenu ce que vous cherchiez.

- 01 – Tout à fait d'accord
- 02 – Plutôt d'accord
- 04 – Plutôt en désaccord
- 05 – Tout à fait en désaccord
- DÉCLARATION SPONTANÉE
- 03 – Ni d'accord ni en désaccord
- 98 – Ça dépend
- 99 – Ne sait pas / Aucune réponse

[CMT Core Question]

20. Finalement, avez-vous obtenu de l'Agence du revenu du Canada ce dont vous aviez besoin, à ce moment-là ?

- 01 – Oui
- 02 – Non
- 99 – Ne sait pas / Aucune réponse

J'aimerais maintenant vous poser des questions plus générales sur vos rapports directs avec l'ARC au cours des dernières années.

21. Veuillez me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec chacun des énoncés suivants.
LIRE ET FAIRE LA ROTATION – RÉPÉTER L'ÉCHELLE AU BESOIN

- a. L'Agence du revenu du Canada traite les contribuables comme étant honnêtes jusqu'à preuve du contraire.
- b. Il est possible d'être servi(e) dans la langue officielle de son choix, c'est-à-dire en anglais ou en français.

- c. Les renseignements donnés par l'Agence du revenu du Canada sont faciles à comprendre.
- d. Les renseignements donnés par l'Agence du revenu du Canada sont exacts.

01 – Tout à fait d'accord
02 – Plutôt d'accord
04 – Plutôt en désaccord
05 – Tout à fait en désaccord
DÉCLARATION SPONTANÉE
03 – Ni d'accord ni en désaccord
98 – Ça dépend
99 – Ne sait pas / Aucune réponse

22. D'après ce que vous avez vu, diriez-vous que le service à la clientèle offert par l'Agence du revenu du Canada est meilleur, à peu près le même ou pire que celui...

LIRE ET FAIRE LA ROTATION

- a. ...des institutions financières avec lesquelles vous faites affaire présentement ?
[INTERVIEWER : Comprend tous les types d'institutions financières, comme les banques et les caisses populaires]
- b. ...des autres agences et ministères du gouvernement fédéral avec lesquels vous avez fait affaire ?

01 – Meilleur
02 – À peu près le même
03 – Pire
DÉCLARATION SPONTANÉE
04 – Ça dépend
99 – Ne sait pas / Aucune réponse

E. Respect des obligations fiscales et fraude fiscale

Les prochaines questions portent sur les activités frauduleuses en matière d'impôt. Rien dans cette section ne porte sur vous, personnellement. Nous voulons plutôt obtenir l'opinion des gens à ce sujet.

NOTE À L'INTENTION DE L'INTERVIEWEUR : SI ON VOUS LE DEMANDE, PRÉCISEZ QUE LES QUESTIONS TRAITENT UNIQUEMENT DE L'IMPÔT SUR LE REVENU DES PARTICULIERS.

23. Veuillez me dire si vous considérez la situation suivante comme de la fraude fiscale, ou non :
LIRE DANS L'ORDRE. SI ON RÉPOND QU'IL S'AGIT DE FRAUDE, SONDER : Diriez-vous que ce genre de fraude fiscale est « grave » ou qu'il « n'est pas grave » ?
POUR LES ÉNONCÉS B, C ET D : SI ON RÉPOND QU'IL S'AGIT D'UNE FRAUDE GRAVE, ALLER À LA Q.24
- a. Une personne est employée à plein temps et travaille aussi comme disc-jockey les week-ends, mais ne déclare pas ces revenus gagnés les week-ends dans sa déclaration de revenus.
 - b. Et si cette personne gagne 2 500 \$ par année comme disc-jockey et ne déclare pas ce montant dans sa déclaration de revenus ?
 - c. Et si cette personne gagne 5 000 \$ par année comme disc-jockey et ne déclare pas ce montant dans sa déclaration de revenus ?

d. Et si cette personne gagne 20 000 \$ par année comme disc-jockey et ne déclare pas ce montant dans sa déclaration de revenus ?

- 01 – Il s'agit de fraude fiscale : grave
- 02 – Il s'agit de fraude fiscale : pas grave
- 03 – Il ne s'agit pas de fraude fiscale
- DÉCLARATION SPONTANÉE
- 05 – Ça dépend
- 99 – Ne sait pas / Aucune réponse

24. Croyez-vous que la fraude fiscale au Canada, aujourd'hui, est :
LIRE

- 01 – un problème majeur,
- 02 – un problème moyen,
- 03 – un problème mineur,
- 04 – ou n'est pas du tout un problème ?
- DÉCLARATION SPONTANÉE
- 05 – Ça dépend
- 99 – Ne sait pas / Aucune réponse

25. Dans les dernières années, croyez-vous que la fraude fiscale est devenue :
LIRE

- 01 – un plus grand problème,
- 02 – un moins grand problème,
- 03 – ou n'a pas vraiment changé ?
- DÉCLARATION SPONTANÉE
- 04 – N'a jamais été un problème
- 05 – Ça dépend
- 99 – Ne sait pas / Aucune réponse

26. À quel point est-il probable qu'un Canadien ou une Canadienne, qui triche sur sa déclaration de revenus, se fasse prendre ? Diriez-vous que c'est :
LIRE

- 01 – très probable,
- 02 – assez probable,
- 03 – peu probable,
- 04 – ou pas du tout probable ?
- DÉCLARATION SPONTANÉE
- 04 – Ça dépend
- 99 – Ne sait pas / Aucune réponse

27. Pensez-vous que l'Agence du revenu du Canada en fait trop, pas assez ou juste assez pour réduire la fraude fiscale ?

- 01 – En fait trop
- 02 – N'en fait pas assez
- 03 – En fait juste assez
- DÉCLARATION SPONTANÉE
- 04 – Ça dépend (p. ex. les sociétés vs les particuliers)
- 99 – Ne sait pas / Aucune réponse

28. Veuillez me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec chacun des énoncés suivants :

LIRE ET FAIRE LA ROTATION – RÉPÉTER L'ÉCHELLE AU BESOIN

- a. S'ils en avaient l'occasion, la plupart des gens cacheraient des revenus pour éviter de payer de l'impôt.
- b. Il est acceptable, pour un particulier, de ne pas déclarer un revenu reçu en argent comptant.
- c. La fraude fiscale a pour conséquence de réduire l'argent disponible pour les services essentiels comme ceux liés à la santé et à l'éducation.
- d. L'Agence du revenu du Canada n'aura jamais connaissance d'un revenu reçu en argent comptant s'il n'est pas déclaré dans une déclaration de revenus.

01 – Tout à fait d'accord

02 – Plutôt d'accord

04 – Plutôt en désaccord

05 – Tout à fait en désaccord

DÉCLARATION SPONTANÉE

03 – Ni d'accord ni en désaccord

98 – Ça dépend

99 – Ne sait pas / Aucune réponse

29. Si vous comparez l'impôt payé par l'ensemble des Canadiens et Canadiennes, aux services offerts par les gouvernements, pensez-vous que les Canadiens et les Canadiennes paient trop d'impôt, juste assez ou pas assez d'impôt ? [SI ON RÉPOND « TROP D'IMPÔT », SONDER : Croyez-vous que les Canadiens et Canadiennes paient « beaucoup » trop d'impôt ou « un peu » trop d'impôt ?]

01 – Beaucoup trop d'impôt

02 – Un peu trop d'impôt

03 – Juste assez d'impôt

04 – Pas assez d'impôt

DÉCLARATION SPONTANÉE

99 – Ne sait pas / Aucune réponse

F. Préférences concernant les communications avec l'ARC

Passons maintenant à un autre sujet.

30. On peut obtenir des renseignements de l'Agence du revenu du Canada de plusieurs façons. Il y a les moyens traditionnels, c'est-à-dire en se rendant à un de ses bureaux, par téléphone ou par la poste, et les moyens électroniques comme le courriel et Internet. Selon votre expérience, l'Agence du revenu du Canada :
LIRE ET FAIRE LA ROTATION DES DEUX PREMIÈRES RÉPONSES; TOUJOURS LIRE LA RÉPONSE 03 EN DERNIER.

01 – met-elle trop l'accent sur les moyens de communication traditionnels ?

02 – met-elle trop l'accent sur les moyens de communication électroniques ?

03 – ou offre-t-elle un juste équilibre entre les moyens traditionnels et électroniques ?

DÉCLARATION SPONTANÉE

04 – Ça dépend

99 – Ne sait pas / Aucune réponse

31. Par lequel des moyens suivants préférez-vous obtenir des renseignements fiscaux, y compris des formulaires, de l'Agence du revenu du Canada ? Quel serait votre second choix ?
POUR LE MOYEN PRÉFÉRÉ, LIRE ET FAIRE LA ROTATION – PUIS, POUR CONNAÎTRE LE SECOND CHOIX, LIRE ET FAIRE LA ROTATION DES AUTRES CATÉGORIES DE RÉPONSE

01 – Par la poste
02 – En vous rendant à un bureau des services fiscaux de l'ARC
03 – Par téléphone
04 – Par télécopieur
05 – Dans le site Web de l'ARC
DÉCLARATION SPONTANÉE
07 – Aucune préférence NE PAS DEMANDER LE SECOND CHOIX
08 – Aucun second choix
09 – Bureau de poste / institution financière
98 – Autre (PRÉCISER _____)
99 – Ne sait pas / Aucune réponse NE PAS DEMANDER LE SECOND CHOIX

32. Par lequel des moyens suivants préférez-vous payer le montant d'impôt dû à l'Agence du revenu du Canada ? Quel serait votre second choix ?
POUR LE MOYEN PRÉFÉRÉ, LIRE ET FAIRE LA ROTATION – PUIS, POUR CONNAÎTRE LE SECOND CHOIX, LIRE ET FAIRE LA ROTATION DES AUTRES CATÉGORIES DE RÉPONSE

01 – Par la poste
02 – En vous rendant à un bureau des services fiscaux de l'ARC
03 – En vous rendant à votre institution financière
04 – Par téléphone ou par le biais du site Web de votre institution financière
DÉCLARATION SPONTANÉE
07 – Aucune préférence NE PAS DEMANDER LE SECOND CHOIX
08 – Aucun second choix
09 – Site Web de l'ARC
98 – Autre (PRÉCISER _____)
99 – Ne sait pas / Aucune réponse NE PAS DEMANDER LE SECOND CHOIX

G. Caractéristiques des répondants

Pour terminer, j'aimerais vous poser quelques questions sur vous-même et votre ménage, à des fins purement statistiques. Permettez-moi de vous assurer que vos réponses seront traitées de manière strictement confidentielle.

33. Quel est le niveau de scolarité le plus élevé que vous ayez réussi ?
NE PAS LIRE – ENTRER UNE SEULE RÉPONSE – GARDER UNE ATTITUDE NEUTRE

01 – École primaire ou moins
02 – Études secondaires partielles
03 – Diplôme d'études secondaires
04 – École technique ou école de métiers
05 – Études universitaires partielles
06 – Diplôme universitaire de premier cycle
07 – Diplôme universitaire de deuxième ou troisième cycle
99 – Aucune réponse / Refus

34. En quelle année êtes-vous né(e) ?

99 – Aucune réponse / Refus

35. Dans quel pays êtes-vous né(e) ?
NE PAS LIRE – ENTRER UN SEUL PAYS OU CONTINENT

- 01 – Canada
- 02 – États-Unis
- 03 – Europe
- 04 – Asie
- 05 – Amérique du Sud / Amérique centrale
- 06 – Afrique
- 07 – Australie / Nouvelle-Zélande
- 98 – Autre (PRÉCISER _____)
- 99 – Aucune réponse / Refus

36. Combien de personnes habitent chez vous, y compris vous-même ?
PRÉCISER LE NOMBRE

99 – Aucune réponse / Refus

37. Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison ?
NE PAS LIRE – ENTRER UNE SEULE RÉPONSE

- 01 – Anglais
- 02 – Français
- 98 – Autre
- 99 – Aucune réponse / Refus

38. Pour des raisons statistiques, veuillez me dire à laquelle des catégories suivantes correspond le revenu total de votre ménage pour l'année 2004.
LIRE – ENTRER UNE SEULE RÉPONSE. ARRÊTER UNE FOIS QUE LE RÉPONDANT A CONFIRMÉ UNE CATÉGORIE

- 01 – Moins de 20 000 \$
- 02 – 20 000 \$ à moins de 40 000 \$
- 03 – 40 000 \$ à moins de 60 000 \$
- 04 – 60 000 \$ à moins de 80 000 \$
- 05 – 80 000 \$ à moins de 100 000 \$
- 06 – 100 000 \$ ou plus
- DÉCLARATION SPONTANÉE
- 99 – Refus / Ne sait pas / Aucune réponse

39. Et, pour mieux comprendre comment varient les résultats d'une région à l'autre, j'aurais besoin des 3 premiers caractères de votre code postal.
ACCEPTER LES TROIS PREMIERS CARACTÈRES.

999 - Ne sait pas / Aucune réponse

Voilà qui termine le sondage. Au cas où mon superviseur voulait vous téléphoner pour vérifier si j'ai bel et bien réalisé cette entrevue, pourrais-je avoir votre prénom ?

Prénom : _____

Je vous remercie beaucoup de votre temps et de votre collaboration. Ce sondage a été réalisé pour l'Agence du revenu du Canada et peut faire l'objet de demandes de renseignements en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*

du gouvernement fédéral. L'ARC utilisera les renseignements obtenus dans le cadre de ce sondage pour améliorer le service qu'elle offre à la population canadienne.

FOURNIR LE NOM ET LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE DE LA PERSONNE-RESSOURCE À L'ARC, SI DEMANDÉS.

Nom de la personne-ressource à l'ARC : Aziz Mehira
Numéro de téléphone : (613) 952-0431

REMERCIER LE RÉPONDANT ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN

ENTRER

40. Sexe

- 01 – Homme
- 02 – Femme

41. Langue de l'entrevue

- 01 – Anglais
- 02 – Français

42. Province

- 01 – Colombie-Britannique
- 02 – Alberta
- 03 – Saskatchewan
- 04 – Manitoba
- 05 – Ontario
- 06 – Québec
- 07 – Terre-Neuve-et-Labrador
- 08 – Nouvelle-Écosse
- 09 – Nouveau-Brunswick
- 10 – Île-du-Prince-Édouard

43. Taille de la communauté

- 01 – 1 million ou plus
- 02 – 100 000 à 1 million
- 03 – 25 000 à 100 000
- 04 – 10 000 à 25 000
- 05 – 5 000 à 10 000
- 06 – Moins de 5 000